إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name:	اسم الطالب: حسين عبد الحميد عيسى
Signature:	التوقيع:
Date:	التاريخ: ٣٠/٦/٢٠١٣م



الجامعة الإســــلامية

عمادة الدراسات العليا

كلـــية التربيــــة

قســـم علم النفس

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة

إعداد الطالب

حسين عبد الحميد عيسى

إشراف الدكتور

جميل الطهراوي

رسالة مقدمة لقسم علم النفس بكلية التربية بالجامعة الإسلامية كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في علم النفس

1434هـ - 2013 م





الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

عمادة الدراسات العليا
هاتف داخلي: 1150

الرقم ج س غ/35/ Ref

التاريخ 2013/06/19 Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **حسين عبدالحميد حسين عيسى** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التربية*/** قسم **علم النفس – إرشاد نفسي** وموضوعها:

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الأربعاء10 شعبان 1434هـ، الموافق 2013/06/19م الساعة العاشرة صباحاً بمبنى طيبة، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. جميل حسن الطهراوي	**مشرفاً ورئيساً**	....
د. ختام إسماعيل السحار	**مناقشاً داخلياً**	....
د. محمد عبد العزيز الجريسي	**مناقشاً خارجياً**	....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التربية*/**قسم **علم النفس – إرشاد نفسي**.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

عميد الدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

بسم الله الرحمن الرحيم

وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ

عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ

الْمُحْسِنِينَ

آل عمران 134

إهـــداء

إلى روح والدي الطاهرة

إلى والدتي العزيزة أطال الله في عمرها

إلى زوجتي وأولادي خالد ومحمد

إلى إخواني وأخواتي

إلى كل طالب علـم

أهدى هذا العمل المتواضع

شكر وتقدير

بداية أحمد الله عز وجل على نعمته ومنّه بأن مكنّي من إخراج هذا العمل المتواضع ويسر لي كل السبل لإتمامه على أكمل وجه.

وعملاً بقوله تعالي ((رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ)) [النمل:19]

أتقدم بالشكر الجزيل لمنارة العلم والتقدم في فلسطين الجامعة الإسلامية، لما تمثله من صرح علمي أسهم بشكل كبير في تنمية المجتمع وتطوره.

كما أتقدم بأطيب كلمات الشكر لأستاذي العزيز الدكتور جميل الطهراوي، لقبوله الإشراف على رسالتي، وما بذله من جهد وعطاء وتوجيه لي، في سبيل إخراج هذه الرسالة بهذه الصورة، واتسع صدره لتساؤلاتي ومناقشاتي في أي وقت، ولم يبخل عليّ يوماً بعلم أو نصح.

كما أتقدم بخالص الشكر للأستاذين العزيزين الدكتور / محمد الجريسي والدكتورة/ ختام السحار والذين تفضلا بمناقشة هذه الرسالة، لإكمال جوانب القصور فيها والخروج بأفضل صورة ممكنة لها.

ولا أنسى في هذا المقام أن أشكر بكل الحب والعرفان عائلتي الكريمة .. وعلى رأسها أمي العزيزة التي ما بخلت علي بجهد أو مال، وبذلت الغالي والرخيص في سبيل إتمام هذا الدراسة، وكانت أول من شجعني على إكمال دراستي، وأشكر إخواني جميعاً وأخص منهم الدكتور طلعت لما قدمه لي من مساعدة وتشجيع.

كما أشكر أعضاء الهيئة التدريسية بقسم علم النفس، والذين شملوني برعايتهم وسهلوا لي كل المهام ولم يبخلوا عليّ بعلم أو مشورة أو وقت.

وفي النهاية أشكر كل من ساعدني ومد يد العون لي ولو بكلمة أو نصح في سبيل إتمام هذه الدراسة وإخراجها بالشكل السليم.

وأسأل الله الكريم أن يجعل هذا العمل في ميزان حسناتي وحسناتهم يوم لا ينفع مال ولا بنون.

حسين عيسى

ملخص الدراسة

"الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة، ومعرفة الوزن النسبي لكل من الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد العينة، وكذلك معرفة الفروق ذات الدلالة للمتغيرات الثلاثة كلٌ على حدة مع بعض المتغيرات الديموغرافية (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)، وقد أجريت هذه الدراسة في شهر فبراير من عام 2013، وتكونت العينة من جميع أفراد قسم الدوريات بدائرة المرور في محافظة غزة وعددهم (150) فرد موزعين على كافة مراكز محافظة غزة، وقد استخدم الباحث ثلاثة مقاييس وهي مقياس الذكاء الاجتماعي وهو من اعداد الباحث، ومقياس الاتزان الانفعالي ويتكون من أربعة أبعاد وهي: السيطرة والتحكم، المرونة الاجتماعية، الثبات الانفعالي، التوجه نحو الحياة وهو من إعداد الباحث، ومقياس الرضا عن الحياة من اعداد الباحث، وقد استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية مثل معامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط سبيرمان، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ، ومعادلة جتمان، وتحليل التباين الأحادي، واختبار T-Test.

<u>وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:</u>

1) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وكلاً من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة.

2) الوزن النسبي لمستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة بلغ (76.80%).

3) الوزن النسبي لمستوى الاتزان الانفعالي عند أفراد العينة بلغ (78.9%)، ويتضح أن بعدي التوجه نحو الحياة والسيطرة والتحكم قد نالا الوزن النسبي الأعلى بواقع (81.33% و 81.11%) على التوالي، ثم بعد الثبات الانفعالي بوزن نسبي (75.71%) ثم المرونة الاجتماعية بواقع (74.69%)

4) الوزن النسبي لمستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد العينة بلغ (79.91%).

5) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، ومستوى الدخل، والحالة الاجتماعية.

6) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي، والعمر، ومستوى الدخل، وعدد سنوات الخبرة في جميع الأبعاد عدا بعد السيطرة والتحكم حيث كانت الفروق لصالح أصحاب الخبرة الأكثر من 6 سنوات.

7) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية في جميع الأبعاد، عدا بعد الثبات الانفعالي حيث يتضح عدم وجود فروق في هذا البعد.

8) لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات المستوى التعليمي، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، ومستوى الدخل.

9) توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية.

كما خرج الباحث بعدة توصيات من أهمها:

1- زيادة الاهتمام والدعم لهيئة التوجيه السياسي والمعنوي بوزارة الداخلية كونها الجهة المسئولية عن تصميم وتنفيذ أية برامج دعم نفسي ومعنوي لأفراد الشرطة.

2- تخصيص برامج تعزيز لأفراد شرطة المرور سواء بوجود علاوات على الراتب أو اعتماد برامج دوام مريحة للشرطي كون العمل قسم المرور يعد من أكثر الأعمال مشقة سواء نفسياً أو جسدياً.

3- يوصي الجامعات بتخصيص مساق للمعرفة المجتمعة يتضمن بشكل أساسي القوانين والارشادات المرورية التي يلزم كل مواطن أن يكون على اطلاع بها.

ABSTRACT

The relation between social intelligence, Emotional balance and Life satisfaction to the traffic police personnel in Gaza city

The current study aimed to find the relation between social intelligence, Emotional balance and Life satisfaction to the traffic police personnel in Gaza city, and find The relative weight of social intelligence, Emotional balance and Life satisfaction among the sample of the study as well as identifying the fundamental differences in the level of students activities among students depending on many variables such as (Educational Level, age, Years of Experience, Income level, and Marital Status), the study sample consisted of 150 from traffic police in Gaza city, To collect the needed data the researcher used three Scales, first the social intelligence Scale, second the Emotional balance Scale, third the Life satisfaction Scale, all scales prepared by the researcher, and The data was analyzed by Pearson Correlation Coefficient (T) test , Alfa kronbach test , mathematical medial's comparative weighings and others , and the results were as the following:

1) There is significant relation between social intelligence and Emotional balance and Life satisfaction.
2) The relative weight of social intelligence level was (76.8%).
3) The relative weight of Emotional balance level was (78.9%) which clarified that the field of Orientation towards life had a relative weight (81.33%) which considered the highest relative weights and Command and control field that had a relative weight (81.11.6%) which occupied the second rank.

4) The relative weight of Life satisfaction level was (79.91%).

5) There were no statistically significant differences in the social intelligence scale depending on (Educational Level, age, Years of Experience, Income level, Marital Status).

6) There were no statistically significant differences in the Emotional balance scale depending on (Educational Level, age, income level)and Years of Experience in all dimensions except Command and control dimension Where the differences were in favor of Experience more than 6 years.

7) There were statistically significant differences in the Emotional balance depending on Marital Status in all dimensions except Emotional stability dimension Where there no differences.

8) There were no statistically significant differences in the Life satisfaction scale depending on (Educational Level, age, Years of Experience, Income level).

9) There were statistically significant differences in the Life satisfaction scale depending on Marital Status.

Recommendations

1- Increased interest and support for the political and moral guidance being the Interior Ministry is responsible for the design and implementation of any programs psychological and moral support for police.

2- Recommends Universities allocating a course of combined knowledge includes mainly traffic laws and guidance that every citizen is required to be on the lookout for them

المحتويات

الفصل الأول

مشكلة الدراسة وأهدافها وأهميتها

الفصل الثاني

مفاهيم الدراسة

المبحث الأول (الذكاء الاجتماعي)

المبحث الثاني (الاتزان الانفعالي)

المبحث الثالث (الرضا عن الحياة)

الفصل الثالث

الدراسات السابقة والفروض

الفصل الرابع

الطريقة والإجراءات

الفصل الخامس

نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها

فهرس الجداول

فهرس الملاحق

الفصــل الأول

مدخل الدراسة

- مقدمة
- مشكلة الدراسة
- أهداف الدراسة
- أهمية الدراسة
- مصطلحات الدراسة
- حدود الدراسة

بسم الله الرحمن الرحيم

المقدمة

يقول الله تعالي في محكم التنزيل ((وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا)) (الإسراء، 70)

ولعل من أبرز مظاهر هذا التكريم هو إنعام الله عز وجل علينا بنعمة العقل وما أعظمها من نعمة، فهو تكريم وتنزيه لنا عن باقي المخلوقات، وقد أعطانا الله عز وجل هذا العقل لنستخدمه في اعمار الأرض وكل ما فيه خير لها وللبشرية، فهي دعوة للتفكير وإعمال العقل، ومما يتصل ويرتبط بالتفكير ارتباطا وثيقاً موضوع الذكاء بكافة جوانبه وفروعه وأنواعه، ولعل ما استُكشف من خبايا وغموض موضوع الذكاء لا يمثل إلا جزءاً بسيطاً من هذا البحر الواسع، فنكتفي هنا في هذه الدراسة بدراسة واستطلاع أحد أنواعه المهمة للفرد والمجتمع على حد سواء، ألا وهو الذكاء الاجتماعي.

ويعرف (الغول، 1993: 47) الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين، والتعامل مع البيئة بنجاح، والاستجابة بطريقة ذكية للمواقف الاجتماعية وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على وعيه الاجتماعي.

ومما لا شك فيه أن ثقافة كل مجتمع وعاداته وتقاليده ومهاراته تنبع من وضعه الخاص الذي يعيشه، وظروفه التي يمر بها في كل فترة من الزمن، والشعب الفلسطيني كغيره من الشعوب يعيش ظروفاً خاصةً به تفرض عليه أحياناً أن يتحلى بسمات ومهارات خاصة تناسب ما يمر به يومياً من ظروف احتلال وقتل وتدمير وحروب فرضت عليه، ولعل منها أحد أنواع الذكاء وهو الذكاء الاجتماعي بما يتضمنه من مهارات اتصال وتواصل وتكيف وغيرها.

فإن كان هذا حال المواطن العادي، فإن رجل الأمن وعلى الأخص رجل الشرطة حري به أن يتسلح بهذا النوع من الذكاء، فهو ركن أساسي في أي مجتمع، وهو الضامن لأمنه، وقد آثرت أن اختار عينة الدراسة من أفراد شرطة المرور، فهم أكثر من يحتك بالناس، ويتعاملون مع كافة شرائح المجتمع، من صغير وكبير، ورجل وامرأة، ومذنب وبرئ، ولعله بعد هذا السرد لمدى أهمية شرطة المرور بالنسبة لأي مجتمع كان لزاماً على أفرادها أن يتحلوا بالاتزان النفسي والانفعالي، خاصة في

تعاملات الناس اليومية، وأن يتصفوا بالحلم والهدوء وعدم التسرع وعدم الغضب، حتى يكونوا مثالاً جيداً للشرطة بأكملها.

ويعد الاتزان الانفعالي عاملاً مهماً في سبيل تحقيق الفرد لصحته النفسية، ويعرف (الشعراوي، 2003: 4) الاتزان النفسي بأنه يمثل وسطاً فاصلاً على متصل ينتهي من ناحية عند الاندفاعية، ومن ناحية أخرى عند الترددية، وصميم الاتزان الانفعالي ينحصر في المرونة التي تمكن صاحبها من مواجهة المألوف من المواقف والجديد منها.

ولقد أشار الإسلام إلى الاتزان الانفعالي من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية، ولعل أهم سبب من أسباب الاطمئنان الانفعالي والنفسي هو ذكر الله عز وجل، يقول في محكم التنزيل "الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُم بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ". (الرعد، 28)

ومن هنا نبعت أهمية هذه الدراسة، فرجل الشرطة إن لم يكن لديه الحد الكافي من الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي اللازم له في عمله، كان النقص والخلل والقصور في العمل.

وإن هذا الموضوع يكتسب أهمية خاصة في ظل وضع جهاز الشرطة الحالي في قطاع غزة بشكل عام وشرطة المرور بشكل خاص، من حيث حداثة عهدها، وقلة تجربتها، وشح إمكاناتها، فقد تكون جهاز الشرطة بكافة أقسامه بشكل مفاجئ نتيجة للانقسام الذي أصاب شطري الوطن، من أفراد غالبيتهم ليس لديهم أي خبرة في العمل الشرطي، اللهم إلا الحمية والحماسة والرغبة في العمل الصادق.

ولعل أهمية هذه الدراسة تنبع أيضاً من قلة الدراسات التي تناولت جهاز الشرطة الجديد في غزة بشكل عام، فهي تشكل أول دراسة تطبق على شرطة المرور بشكل خاص من هذه الزاوية المحددة وبين هذين المتغيرين بشكل خاص، من هنا نبع إحساس الباحث بالمشكلة، وبضرورة بحثها، والحاجة الملحة لاستكشاف جوانبها.

ومن باب إثراء البحث، وتعزيز نتائجه، وزيادة قيمته العلمية، سيتم إضافة متغير الرضا عن الحياة، لمحاولة استكشاف أحد الجوانب المؤثرة في شخصية رجل المرور، ومعرفة مدى تأثيرها على باقي الجوانب، وسنتناول في هذا المتغير أكثر من بعد من أبعاد الرضا عن الحياة، مثل الاستقرار النفسي، والتقدير الاجتماعي، والسعادة وغيرها من الأبعاد الأخرى.

ويعرف (المدهون، 2009) الرضا عن الحياة بأنه حالة داخلية في الفرد تظهر في سلوكياته واستجاباته وتتمثل في الطمأنينة والاستقرار الاجتماعي والتقدير الاجتماعي والسعادة والقناعة.

وبحسب إطلاع الباحث وفي حدود علمه كان هناك بعض الدراسات التي حاولت أن تدرس المجتمع الشرطي بشكل عام، فكانت دراسة (حمدان، 2010)، ودراسة (الطناني، 2010)، وأيضاً دراسة (دحلان، 2007).

ومن ضمن الدراسات التي اهتمت بالذكاء الاجتماعي دراسة (المنابري ، 2010) ودراسة (عسقول، 2009)، ودراسة (القدرة، 2007).

ومن الدراسات التي اهتمت بالاتزان الانفعالي والعاطفي دراسة ريان (2006) ودراسة حمدان (2010) ودراسة المزيني (2001) ودراسة المطوع (1996).

أما من الدراسات التي تناولت الرضا عن الحياة كانت دراسة (الهنداوي، 2011) ودراسة (صالح، 2010) ودراسة (عبد الغني، 2009) ، وكذلك دراسة (هاشم، 2001).

وبإذن الله سيتم ذكر وتفصيل العديد من الدراسات الأخرى التي تتصل بموضوع الدراسة في بند الدراسات السابقة وسيتم توسيع المجال لتشمل الدراسات الأجنبية.

مما سبق ومن خلال عمل الباحث في جهاز الشرطة الفلسطينية، وفي إدارة المكتب الإعلامي بالتحديد، مما جعله على اطلاع بمعظم الإحصاءات والأخبار والمشاكل المتعلقة بإدارة شرطة المرور، ارتأى الربط بين هذين العنصرين الهامين، الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة.

إن هذه الدراسة لو قدر لها الخروج بالشكل العلمي الصحيح يمكن أن تمثل قاعدة انطلاق حقيقية – لو أُخذ بها – نحو عملية إصلاح وتطوير أداء رجل شرطة المرور ليؤدي عمله على أكمل وجه ويكون الواجهة الحسنة والجميلة لرجل الشرطي المميز، ومن هنا فإن دراستي هذه يمكن أن يستفيد منها المختصون في وزارة الداخلية، ثم جهاز الشرطة وإدارة المرور على وجه الخصوص. وغيرهم من ذوي الاهتمام.

مشكلة الدراسة

يحاول الباحث في هذه الدراسة توضيح العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة.

وبناءً على ما سبق قد تبلورت مشكلة الدراسة في ذهن الباحث في صورة التساؤلات التالية:

1. ما مستوى كل من (الذكاء الاجتماعي، الاتزان الانفعالي، الرضا عن الحياة) لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة؟
2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة ؟؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)؟
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)؟

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة الحالية لتحقيق ما يلي:

1. معرفة الوزن النسبي لكل من الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة.

2. معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة.

3. معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الذكاء الاجتماعي وبعض المتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية).

4. معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الاتزان الانفعالي وبعض المتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية).

5. معرفة الفروق ذات الدلالة الإحصائية في الرضا عن الحياة وبعض المتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية).

أهمية الدراسة: تنبع أهمية الدراسة الحالية من:

1. الموضوع الذي تتعرض له حيث أن الذكاء الاجتماعي له أهمية كبيرة في بناء شخصية الفرد.

2. فئة الدراسة المستهدفة حيث أن رجل شرطة المرور هو أساس وعمود الأمن والنظام في البلد ولا بد من توافر المهارات اللازمة لديه.

3. قد تمد العاملين في المجال الأمني والشرطي بمعلومات عن مدى جاهزية أفراد شرطة المرور وقدرتهم على التعامل مع المواطنين.

4. تعطى مؤشرات عن مدى توافر الاتزان الانفعالي لدى أفراد العينة.

5. قد تمد أصحاب الاختصاص بمؤشرات عن مستوى الرضا عن الحياة بكل ما يتصل به من جوانب لدى أفراد العينة.

6. ربما تكون إضافة ولو قليلة للبحث التربوي في المجال الشرطي، فهذه الدراسة تكمل ما بدأه الباحثون من قبل في محاولة لاستكشاف المزيد من العلاقة بين موضوع الدراسة وعدد من المتغيرات.

حدود الدراسة:

تحددت الدراسة بالمتغيرات موضع الاهتمام، والتي تتمثل فيما سبق الإشارة إليه من تساؤلات. وذلك بجانب الاختبارات والمقاييس والأدوات الإحصائية التي استخدمت في الدراسة. **وذلك على النحو التالي:**

1. **الحد الزمني:**

جرت الدراسة خلال شهر فبراير 2013.

2. **الحد المكاني:**

جرت الدراسة في أقسام شرطة المرور بمحافظة غزة.

3. الحد الموضوعي:

دراسة الذكاء الاجتماعي وعلاقته بكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد العينة.

مصطلحات البحث

الذكاء الاجتماعي:

اختلف علماء النفس في تعريفاتهم للذكاء بشكل عام، وفي معاجم علم النفس والتحليل النفسي يعتبر الذكاء الوظيفة الأساسية للذهن والعقل، وهو مقدرة عقلية عامة تتدخل في كافة الأنشطة العقلية أو الذهنية بدرجات متفاوتة (المغازي، 2003 : 31)

أما الذكاء الاجتماعي فيعرفه (عثمان وحسن، 2003: 198) بأنه "قدرة الفرد على فهم السلوك اللفظي وغير اللفظي للآخرين، والوعي بالعلاقات بين الأشخاص، وقدرته على التأثير في الآخرين حال التفاعل معهم مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي ويحقق للفرد أهدافه القصيرة والبعيدة".

ويعرفه زهران بأنه "قدرة الفرد على إدراك العلاقات الاجتماعية، وفهم الناس والتعامل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته الاجتماعية" (عسقول، 2009 : 18).

ويُعرف أيضاً بأنه "قدرة تتضمن عمليات معرفية يستطيع المرء بمقتضاها معرفة مدركات وأفكار ومشاعر واتجاهات وسمات الآخرين، وهي قدرة لها أهمية قصوى لأولئك الذين يتعاملون مباشرة مع الآخرين" (أبو حلاوة، 2005 : 10)

أما الباحث فيرى بأن الذكاء الاجتماعي استغلال الفرد لقدراته للتفاعل الناجح مع الآخرين ومحاولة فهمهم وإدراك حاجاتهم ومشاعرهم، وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية وبالتالي الوصول إلى التوافق الذاتي والاجتماعي السليم.

ويعرف الباحث الذكاء الاجتماعي إجرائياً بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد على مقياس الذكاء الاجتماعي.

الاتزان الانفعالي:

إن مفهوم الاتزان بشكل عام هو ميل الجسم ونزعته الداخلية للمحافظة على محيط داخلي ثابت.

أما مفهوم الاتزان النفسي فهو نقيض لحالة اللاسواء النفسي التي يمثلها القلق والتوتر وغيرها من الأعراض اللاسوية التي تخل باتزان الإنسان النفسي والعاطفي.

ويعرف (المطوع، 1996 : 248) مصطلح الاتزان الانفعالي بأنه "الطريقة التي تساعد الفرد على خفض التوتر وإشباع الحافز والعودة إلى الحالة التي تتوازن فيها مشاعره مع المنبهات الخارجية التي يدركها ويكون تفكيره وشعوره وسلوكه غالباً متسقاً، وفي انسجام مع مفهومه لذاته ودافعيته لإنجازه وبعض المهمات الأخرى واتجاهه نحو المواقف الصعبة التي يقوم بها.

ويرى الباحث الاتزان الانفعالي بأنه حالة نفسية عامة يصل فيها الفرد للتخلص من المشاعر السلبية لديه تجاه موقف أو اختبار معين في الحياة والوصول إلى إشباع نفسي لحاجاته وصولاً إلى حالة من التوافق النفسي.

كما يعرف الباحث الاتزان الانفعالي إجرائياً بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد على مقياس الاتزان الانفعالي والذي يتكون من أربعة أبعاد وهي السيطرة والتحكم، المرونة الاجتماعية، الثبات الانفعالي، والتوجه نحو الحياة.

الرضا عن الحياة:

يرى هيرلوك بأن هناك ثلاثة أشياء رئيسية لتحقيق السعادة لكي يتمتع الفرد بصحة نفسية وجسمية سليمة وهي (التقبل والحب والإنجازات)، وبالتي فإن الرضا عن الحياة يشتمل على ثلاثة جوانب وهي تقبل الحياة، والإنجازات، وتقبل الذات والآخرين (سليمان، 2003 : 11).

ويُعرف مصطلح الرضا عن الحياة بأنه "تقييم الفرد لنوعية الحياة التي يعيشها طبقاً لنسقه القيمي، ويعتمد هذا المفهوم على مقارنة الفرد لظروفه الحياتية بالمستوى الأمثل الذي يعتقد أنه مناسب لحياته" (عبد الغني، 2009 : 19).

ويشير مفهوم الرضا عن الحياة إلى كيفية تقييم الأفراد لحياتهم بأبعادها المختلفة، وقد اهتم الباحثون بدراسة الرضا من خلال الصفات والسمات الشخصية والفروق الفردية، وتأثير العوامل الديموغرافية، واختلاف الظروف البيئية والعوامل الثقافية. (Diener, suh & oishi, 1997).

ويعرف رضوان وهريدي الرضا عن الحياة بأنه درجة تقبل الفرد لذاته، بما حقق من انجازات في حياته الماضية والحاضرة، ويفصح هذا التقبل عن نفسه في توافق الفرد مع ذاته والآخرين، وجوانب الحياة المختلفة، ونظرته المتفائلة عن المستقبل (سليمان، 2003 : 13).

أما الباحث فيرى أن الرضا عن الحياة مفهوم شامل يلم بكل ما يحيط بالفرد من متغيرات متنوعة كما يدركها هو، ويشمل مدى إشباع الفرد لهذه الحاجات والمتغيرات المحيطة به، والتي تؤدي إلى توافقه مع ذاته ومع المجتمع.

ويعرفه الباحث إجرائياً بأنه الدرجة الكلية التي يحصل عليها الفرد على مقياس الرضا عن الحياة.

شرطة المرور:

وهي الإدارة الشرطية المختصة بعمليات مراقبة وتنظيم السير في الشوارع والمفترقات ومخالفة المتجاوزين، وهي إدارة فرعية تتبع لجهاز الشرطة الفلسطينية، وتنقسم شرطة المرور إلى قسمين الأول الإداري وهو الذي يهتم بالشئون الإدارية والتنظيمية البحتة لشرطة المرور والثاني هو القسم الميداني لأفراد المرور العاملين في الشوارع والمفترقات وهم من سيكون موضع الدراسة نظراً لاحتكاكهم الأكبر بجميع فئات الشعب.

المستوى التعليمي:

ويعرف بأنه آخر حد تعليمي وصل له الفرد وينقسم إلى (أقل من ثانوي، ثانوي، جامعي).

العمر:

وينقسم في الدراسة إلى ثلاث مستويات وهي (أقل من 25، 25 – 35، أكثر من 35)

سنوات الخبرة:

وتمثل سنوات الخبرة التي قضاها الفرد في عمله الشرطي حتى الآن وتنقسم إلى (أقل من 3 سنوات، 3 – 6، 6 سنوات فأكثر).

مستوى الدخل:

الراتب الشهري الخاص بالفرد ويقسم إلى (أقل من 1800– 1800 إلى 2500 – أكثر من 2500)

الحالة الاجتماعية: وتنقسم إلى (متزوج – أعزب).

الفصـل الثانـي

مفاهيم الدراسة

المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي

المبحث الثاني: الاتزان الانفعالي

المبحث الثالث: الرضا عن الحياة

المبحث الأول: الذكاء الاجتماعي

تمهيد

لقد منح الله سبحانه وتعالى الإنسان العقل، وميزه عن سائر المخلوقات به، ليحكم ويعمر الأرض، ودعاه إلى إعمال عقله لهذه الغاية، وأرشد البشر إلى كيفية ذلك من خلال القرآن الكريم والسنة النبوية، وتعتبر كل هذه التوجيهات مدخلاً للذكاء، فهو حسن إعمال العقل للوصول إلى أفضل النتائج، والذكاء من المفاهيم المعقدة والتي تتداخل كثير من العوامل في تكوينها سوف نتبين كثيراً منها من خلال تناول أهم ما وضعه الباحثون والعلماء من تعريفات للذكاء.

يعرف ويكسلر Wexler الذكاء بأنه القدرة الكلية على التفكير العاقل والسلوك الهادف ذي التأثير الفعال في البيئة. (غباري وأبو شعيرة، 2010 :32)

في حين يرى بياجيه Piaget أن الذكاء هو شكل من أشكال التكيف المتقدم لكنه لا يتطور بواسطة عملية الاستيعاب والتواؤم، ولا يظهر فجأة، بل هو عملية توازن مستمرة، وجهد حثيث لإدخال الجديد في إطار البنيات العقلية الموجودة سابقاً، مع السعي لإيجاد بنيات جديدة أكثر تكاملاً. (الديدي، 1997: 9)

أما سبيرمان Spearman فقد ذكر بأن الذكاء هو قدرة فطرية عامة، أو عامل عام يؤثر في جميع أنواع النشاط العقلي مهما اختلف موضوع هذا النشاط وشكله. (غباري وأبو شعيرة، 2010 :32)

ولعل من أكثر قضايا الذكاء جدلاً بين الدارسين هي أسباب الذكاء، وتتجلي مظاهر الاتفاق في أن الذكاء هو نتيجة اندماج كل من محددات الوراثة ومثيرات البيئة، وتبرز معالم الاختلاف في تحديد نسبة أي من العاملين له التأثير الأكبر.

أنواع الذكاء:

تعددت تصنيفات الذكاء وتنوعت ونكتفي هنا بذكر أحد التصنيفات الواردة في موقع الموسوعة الحرة ويكيبيديا.

1. الذكاء اللغوي
2. الذكاء المنطقي- الرياضي
3. الذكاء الموسيقي
4. الذكاء الجسدي-الحركي

5. الذكاء الفراغي
6. الذكاء العاطفي أو الاجتماعي
7. الذكاء الشخصي

الذكاء الاجتماعي

يعد ثورندايك Thorndike أول من قدم مفهوم الذكاء الاجتماعي حيث قسم الذكاء إلى ثلاثة أوجه وهي:

1. الذكاء المجرد: إدارة وفهم الأفكار.
2. الذكاء الميكانيكي: إدارة وفهم الأشياء المادية.
3. الذكاء الاجتماعي: إدارة وفهم الآخرين.

وقد عرّف الذكاء الاجتماعي بأنه: قدرة المرء على إدراك وتقييم سلوكياته ودوافعه الذاتية وسلوكيات ودوافع الآخرين والاستفادة الإيجابية من هذه المعلومات في المواقف الاجتماعية. (أبو حلاوة، 2005: 9)

ويعكس هذا النوع من الذكاء قدرة الفرد على فهم وإدارة وملاحظة مشاعر الآخرين وحالاتهم المزاجية، واحتياجاتهم، وتنعكس هذه القدرة في مهارات تعامل الفرد مع الآخرين. (غباري وأبو شعيرة، 2010 :200)

ويعتمد الذكاء الاجتماعي على ملاحظة التمايزات والفروق بين الأفراد والتناقض في أمزجتهم وطباعهم ودوافعهم وهو من المهارات الضرورية الأساسية للسياسيين والمعالجين والمعلمين. (Gardner، 1995 :802)

ويعرفه (عسقول، 2009: 18) بأنَّه" القدرة على التعامل مع الناس كما تظهر في القدرة على إصدار الأحكام في المواقف الاجتماعية والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه، والقدرة على التعرف على حالة المتكلم النفسية، والقدرة على ملاحظة السلوك الإنساني وأخيراً روح المرح والمداعبة ".

أما دسوقي فيعرف الذكاء الاجتماعي بأنه "قدرة عقلية لدى الفرد تتعلق بعلاقته بالآخرين وتظهر في فهمه للمشاعر والإحساسات الداخلية أو الحالات الوجدانية والعقلية لهم، وحسن تعامله معهم، والتأثير فيهم والتأثر بهم، وبناء علاقات ناجحة معهم، ومعرفة الآداب العامة للتصرف في المواقف والمشكلات الاجتماعية. (المنابري، 2010: 31)

ويُعرف الذكاء الاجتماعي أيضاً على أنه "القدرة على إدراك الحالات المزاجية للآخرين والتمييز بينها وإدراك نواياهم ودوافعهم ومشاعرهم، ويتضمن ذلك الحساسية لتعبيرات الوجه والصوت والإيماءات والقدرة على التمييز بين المؤثرات المختلفة التي تعتبر هاديات للعلاقات الاجتماعية، كما يتضمن هذا الذكاء القدرة على الاستجابة المناسبة لهذه الهاديات الاجتماعية بصورة عملية بحيث تؤثر في توجيه الآخرين. (على، 2010: 29)

في حين يعرف (الغول، 1993: 47) الذكاء الاجتماعي بأنه القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين، والتعامل مع البيئة بنجاح، والاستجابة بطريقة ذكية للمواقف الاجتماعية وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على وعيه الاجتماعي.

أما (أبو حطب، 1993: 410) فيعرف الذكاء الاجتماعي بأنه قدرة الفرد على تذكر وتجهيز المعلومات (التفكير) عن الأشخاص الآخرين فيما يتصل بمدركاتهم وأفكارهم ومشاعرهم وسماتهم الشخصية، ويتضمن الإدراك الاجتماعي، إدراك الأشخاص وكل المواد التي تستخدم اجتماعياً والتي يتم التفاعل معها بطريقة الفحص المتبادل أو الفحص بالمشاركة.

وفي قاموس العلوم الاجتماعية يعرف الذكاء الاجتماعي بأنه قدرة الفرد على التعامل في المواقف الجديدة التي تنطوي على علاقات متبادلة مع أعضاء الجماعة. (القدرة، 2007: 14)

ويعرفه (زهران، 2003: 281) بأنه قدرة الفرد على إدراك العلاقات الاجتماعية، وفهم الناس والتفاعل معهم وحسن التصرف في المواقف الاجتماعية، مما يؤدي إلى التوافق الاجتماعي، ونجاح الفرد في حياته.

والذكاء الاجتماعي يقع على الحدود ما بين الذكاء والتوافق الاجتماعي النفسي وهو في واقع الأمر أقرب إلى التوافق الاجتماعي والنفسي منه إلى الذكاء العام، فهو يعتبر سمة شخصية أكثر مما يعد قدرة عقلية، ويشير الذكاء الاجتماعي إلى استعداد الفرد وإمكاناته في التعامل المريح والناجح مع غيره من الناس في إقامة علاقات اجتماعية طيبة وموفقة بحيث يؤدي إلى النجاح في تحقيق رغباته مما يجعل الآخرين مستمتعين في علاقاتهم به وتعاملهم معه. (رجيعه، 2009: 181)

وقد أوضح ثورندايك أن الذكاء الاجتماعي يتغير تبعاً للسن والجنس والمكانة الاجتماعية، فبعض الناس يتعاملون بكفاءة مع الراشدين، بينما لا يستطيعون التعامل مع الأطفال، كما أن بعض الأفراد

يجيدون القيام بدور القيادة في الجماعات، بين يجد غيرهم الرضا والارتياح في أن يترك القيادة لغيره. (الشيخ، 2008: 59)

وقد ذكر جاردنر Gardner أن الذكاء الاجتماعي يتضمن عدداً من القدرات أهمها:
أ) القدرة على استشفاف المشاعر الإنسانية، والدوافع، والحالة المزاجية والنفسية للآخرين.
ب) القدرة على بناء العلاقات الناجحة مع الآخرين، وعلى العمل كعضو فاعل في فريق.
ج) القدرة على إبداء التعاطف تجاه الآخرين. (القدرة، 2007: 14)

وبعد استعراض التعريفات السابقة يرى الباحث أن هناك خطوط عامة تتفق عليها معظم التعريفات التي تناولت الذكاء الاجتماعي ومنها:

1. الذكاء الاجتماعي هو قدرة عامة تتضمن كيفية التصرف مع الآخرين.
2. هذه القدرة تتضمن إدراك الحالة النفسية للآخرين بشكل عام.
3. الذكاء الاجتماعي يهدف إلى بناء علاقات اجتماعية سليمة مع الآخرين.

وقد كانت هناك بعض الفروق في النظرة للذكاء الاجتماعي من بعض التعريفات ففي حين ركز بعضها على قدرات تذكر الأسماء والوجوه مثل تعريف عسقول وأبو حطب، تناول آخرون قدرة التواصل الغير لفظي مثل تعريف دسوقي وعلى.

وبعد هذا الاستعراض فإن الباحث يتبني تعريف الغول للذكاء الاجتماعي وهو" القدرة على فهم مشاعر وأفكار الآخرين، والتعامل مع البيئة بنجاح، والاستجابة بطريقة ذكية للمواقف الاجتماعية وتقدير الشخص لخصائص الموقف تقديراً صحيحاً والاستجابة له بطريقة ملائمة بناءً على وعيه الاجتماعي" وذلك للأسباب التالية:

- التعريف يركز على قدرة الفرد على الاستجابة بذكاء في المواقف الاجتماعية المختلفة، وهو ما يتناسب مع موضوع البحث.
- ارتباط التعريف بالمقياس المستخدم في الدراسة، حيث أن الباحث بني مقياسه انطلاقاً من مقياس الغول للذكاء الاجتماعي.
- يشمل لمعظم الجوانب المؤثرة والتي اتفقت عليها معظم التعريفات وهي فهم الآخرين والاستجابة للمواقف المختلفة والتعامل بنجاح مع البيئة.
- يتميز بالوضوح والدقة والقابلية للتحديد والقياس.
- يركز على الجوانب العملية والتي يمكن قياسها في سلوك الإنسان.

قد حدد فورد Ford أهم العمليات التي تسهم في الذكاء الاجتماعي :

1. **القدرة على التخطيط الاجتماعي**

وأشار فورد أن عمليات التخطيط من المحتمل أن تكون الملامح الأساسية للذكاء الاجتماعي.

2. **إدراكات الضبط وإدراكات الكفاءة**

وقد أظهرت موضع الضبط والفعالية الذاتية والكفاءة المدرسة أن الأفراد الذين يدركون أنفسهم على أنهم أكفاء ويضبطون العمل أكثر من غيرهم يكونوا من ذوي الضبط الداخلي وينزعون إلى بذل جهد كبير للتحكم في بيئاتهم ويكونوا أكثر فاعلية وأكثر استقلالية وأقل قابلية للتأثير الاجتماعي.

3. **التعاطف**

ويقصد به درجة المشاركة الوجدانية للآخرين عند رؤيتهم في وضع غير سار أو في مشكلة وانفعالات التعاطف تدعم الكثير من الدوافع وراء السلوك الاجتماعي الإيجابي وهو مكون مهم من مكونات الذكاء الاجتماعي.

4. **توجيه الأهداف**

وتشير إلى نزعة الفرد لتهيئة الأهداف والوعي بها ومحاولة الوصول إلى تحقيقها ويرى أن الأبحاث أثبتت أن الذين يعطون أولوية للأهداف الاجتماعية وتوجيهها يكونوا أكثر كفاءة اجتماعية وذكاء اجتماعياً من الذين يعطون أولوية للأهداف غير الاجتماعية.

(حسين، 2011: 108)

ولقد حددت سوليفان Sullivan ستة عوامل سلوكية للذكاء الاجتماعي تتمثل فيما يلي:

1) **معرفة الوحدات السلوكية** : وتعكس القدرة على فهم وحدات التعبير غير اللفظي، مثل تعبيرات الوجه.
2) **معرفة الفئات السلوكية** : وتعكس القدرة على أن يدرك الشخص أن طرق التعبير المختلفة، مثل الإيماءات وحالة الجسم وتعبيرات الوجه يمكن أن يكون لها معنى مقصود.
3) **معرفة العلاقات السلوكية** : وتعكس القدرة على معرفة العلاقات في المواقف الاجتماعية.

4) **معرفة المنظومات السلوكية:** وتعكس القدرة على فهم السياق الاجتماعي الحركي.
5) **معرفة الدلالات الاجتماعية:** وتعكس القدرة على تفسير الإيماءات والتعبير الوجهي.
6) **معرفة الدلالات السلوكية** : وتعكس القدرة على التنبؤ بما سيحدث فيما بعد نتيجة لموقف اجتماعي معه. (الأغا، 2011: 59)

مظاهر الذكاء الاجتماعي:

هناك عدة شروط أو مظاهر لكي يكون الفرد ذكياً اجتماعياً وهي:

1. **المسئولية الاجتماعية:** أي أن يتميز الفرد بقدر عال من المسئولية الاجتماعية، أن يكون اجتماعياً حساساً لمشاعر الآخرين ومهتماً بهم ويحترمهم ويحترم حقوقهم وآرائهم.
2. **المهارات الاجتماعية:** أن يتميز الشخص بمهارات الاتصال، ومهارة انجاز الأعمال لتحقيق الأهداف.
3. **الكفاءة الاجتماعية:** أن يتميز الفرد بالأنشطة الاجتماعية والاندماج فيها وأن يكون متكيفاً اجتماعياً، ويرى فورد أن الكفاءة الاجتماعية مرادفة للذكاء الاجتماعي لما تعنيه من السهولة الاجتماعية، في علاقات الفرد بالآخر، فهي القدرة على إحراز الأهداف الاجتماعية المتعلقة بالفرد في سياق اجتماعي مستخدماً وسائل مناسبة تؤدي إلى مخرجات إيجابية متطورة.
4. **قوة التأثير النفسي:** أن يتميز الشخص بخصائص مثل مفهوم الذات الموجبة، والنظرة الجيدة للحياة. (حسين، 2011: 102)

في حين ترى (عبد الفتاح، 2001: 274) أن الذكاء الاجتماعي يتضمن ثلاثة مكونات وهي:

1. القدرة على إدراك أفكار وانفعالات الغير بالاتصال غير اللفظي.
2. القدرة على التصرف وحل المشكلات الاجتماعية.
3. القدرة على تذكر الأسماء والوجوه.

أما (زهران، 1984: 226) فيرى أن السلوك الذي يدل على الذكاء الاجتماعي سلوك مركب ويتضمن عدة قدرات تعبر كل منها عن أحد مظاهره، وقد ميز بين مظاهره العامة ومظاهره الخاصة، والتي يبدو فيها الذكاء الاجتماعي وهي:

1. **مظاهر السلوك الاجتماعي العامة:** وتشمل التوافق الاجتماعي، والكفاءة الاجتماعية، والنهج الاجتماعي، والمسايرة الاجتماعية، اللياقة الاجتماعية أو الإتيكيت.

2. **مظاهر الذكاء الاجتماعي الخاصة:** وتشمل حسن التصرف في المواقف الاجتماعية، التعرف على الحالة النفسية للآخرين، والقدرة على تذكر الأسماء والوجوه، وسلامة الحكم على السلوك الإنساني.

في حين ترى (القط، 2011: 185) أن هناك مهارات للذكاء الاجتماعي تتمثل في:

1) **مهارة التعبير الانفعالي:** وهي المهارة في إرسال التعبيرات الانفعالية والقدرة على التعبير الدقيق لما يشعر به من تغيير في حالته الانفعالية.
2) **مهارة الحساسية الانفعالية:** وهي المهارة في استقبال الاتصالات غير اللفظية من الآخرين وتفسيرها.
3) **مهارة الضبط الانفعالي:** وهي القدرة على التحكم الانفعالي وتوصيل الانفعالات من خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد.
4) **مهارة التعبير الانفعالي:** وهي القدرة على التحكم الانفعالي وتوصيل الانفعالات من خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد.
5) **مهارة الحساسية الاجتماعية:** وهي القدرة على التفاعل مع الآخرين والالتزام بالسلوك الاجتماعي وفهم المعايير الاجتماعية.
6) **مهارة الضبط الاجتماعي:** وهي القدرة على تحقيق الانسجام مع أي نوع من من المواقف الاجتماعية.

ويرى الباحث أن الذكاء الاجتماعي هو نتاج مجموعة من العوامل والمهارات الحياتية الواقعية التي يطورها الفرد من المواقف والاختبارات التي يخوضها في تعاملاته اليومية مع أفراد المجتمع، فالذكاء الاجتماعي يعبر غالباً عن المهارات الاجتماعية ويستدل به عن طريقها، وهو حسن التصرف في المواقف الاجتماعية المختلفة للخروج بأفضل النتائج.

أبعاد الذكاء الاجتماعي:

1) الوعي الموقفي:

يعني القدرة على قراءة المواقف وتفسير سلوكيات الآخرين في تلك المواقف وفقاً لأهدافهم المحتملة وحالتهم العاطفية وميلهم .

2) الحضور أو التأثير:

الحضور: هو الطريقة التي تؤثر بها في أفراد أو جماعات من البشر من خلال مظهرك الجسدي و مزاجك وسلوكك و لغة جسدك و الطريقة التي تشغل بها مكانك في الغرفة.

3. الأصالة:

الأصالة هي أحد عناصر نموذج الذكاء الاجتماعي، وهذا البعد يكشف مدى صدقك وإخلاصك مع نفسك والآخرين في أي موقف، هل أنت تصادق الناس لمصلحة معينة، حتى لو كانت في المستقبل البعيد.

4. الوضوح:

في حالات كثيرة، لا يكون الحوار أو شرح الرأي ووجهات النظر سوى تدفق للكلمات كما ترد على الخاطر، بل من النادر أن تجد شخصا يجيد استخدام اللغة كوسيلة تواصل إستراتيجية وعندما تجد شخصا كهذا فإنه عادة ما يكون صاحب فعالية كبيرة في التواصل، إن مجرد التحسين من حصيلتك اللغوية قادر على مساعدتك على أن تصيغ أفكارك ومقاصدك في تعبيرات أنسب.

5. التعاطف

يدعونا هذا البعد إلى تدقيق النظر في مدى وعينا ومراعاتنا لمشاعر الآخرين، وأنت تستطيع بناء صلة تعاطف قوية مع الآخرين من خلال التركيز على ثلاثة أنماط سلوكية محددة هي: الانتباه – التقدير – التوكيد. (ألبرخت، 2008: 38)

كما قدم مارلو Marlowe تصوراً لأبعاد لذكاء الاجتماعي يتكون من خمسة عوامل هي:

- **الاتجاه الاجتماعي:** والذي يشير إلى مستوى ميل الفرد واهتمامه بالآخرين وفعاليته الذاتية.
- **مهارات التعاطف:** والتي تشير إلى الدرجة التي عندها يستثار الفرد انفعالياً عندما يرى الآخرين في وضع غير سار أو في مشكلة وهي بذلك تساعد الفرد على فهم مشاعر وأفكار الآخرين.
- **المهارات الاجتماعية:** والتي تشير إلى الأفعال السلوكية الملاحظة والتي تنشئ التفاعل الاجتماعي.
- **الانفعالية:** وتشير إلى التعبير الانفعالي والحساسية العالية لانفعالات الآخرين.
- **القلق الاجتماعي:** يمثل هذا العامل في ضعف الثقة بالنفس وعدم الارتياح في حضور الآخرين. (الددا، 2008: 35)

النظريات المفسرة للذكاء الاجتماعي:

المتتبع لتاريخ الذكاء الاجتماعي يلاحظ تنوع النظريات التي حاولت تفسير الذكاء الاجتماعي، وتحقيق التواصل الفعال بين المرء وذاته، وبينه وبين الآخرين، وقد حاولت كل نظرية التأكيد على أهميتها وصواب تفسيرها وأهمية ما تصبوا إليه، مما حدا بكارل ألبريخت للقول في كتابه الذكاء الاجتماعي: "إن أمر التواصل مع الآخر لم يعد فنا أو شيئا هامشيا، إنه –إن شئت الدقة– قد يكون المحاولة الأخيرة لمنع انقراض الجنس البشري!".

وفيما يلي نعرض لأهم هذه النظريات:

أولاً: نظرية ثورندايك Thorndike:

يتكون الذكاء حسب نظرية ثورندايك من مجموعة من العوامل أو القدرات المتعددة، وللقيام بعملية الذكاء لا بد من وجود عدد من القدرات تعمل مشتركة، وهي نتاج لعمل الجهاز العصبي المعقد الذي يؤدي وظيفة على نحو كلي ومتنوع بحيث يصعب وصفه على أنه مجرد استخراج تقارير معينة من عامل عام وعوامل نوعية. (الأغا، 2011: 51)

كما أوضحنا سابقاً فقد كان ثورندايك أول من تحدث عن مفهوم الذكاء الاجتماعي حيث قسم الذكاء إلى ثلاثة أنواع وهي:

أ. الذكاء الميكانيكي

ب. الذكاء المجرد

ت. الذكاء الاجتماعي (السيد، 1976: 195).

ثانياً: نظرية جيلفورد Guilford:

حيث أوضح من خلال نموذج بناء العقل الذي تبناه أن الذكاء الاجتماعي نوع مستقل عن التحصيل الأكاديمي، والذكاء العام، وعن الجوانب المعرفية الأخرى. (عسقول، 2009: 26)

لقد أعاد جيلفورد صياغة نموذجه للتكوين العقلي الثلاثي الأبعاد المتعدد القدرات، الذي يقوم على أن الذكاء هو معالجة للمعلومات وأن المعلومات هي أي شيء يمكن أن يميز الإنسان ، ويقع في مجاله الإدراكي ، وأن الذكاء طاقة نوعية تعكس مدى كفاية الوظائف العقلية لدى الفرد، وأن النشاط العقلي متعدد الأبعاد. (الأغا، 2011: 54)

ثالثاً: نظرية جاردنر Gardner:

وقد اعتبر جاردنر أن الذكاء مكون من قدرات متعددة ويظهر في مجالات متعددة كذلك سواء في حل المشكلات أو في القدرة على تعديل أو تغيير المنتجات المعتمدة في نمط ثقافي أو أنماط ثقافية معينة. وتلك الأنماط هي :

- **الذكاء البدني:** ومن أمثلته القدرة على أداء الأعمال اليدوية بمهارة والقدرة على السيطرة على الحركات وتنسيقها.
- **الذكاء الاجتماعي:** ويسمى ذكاء التعامل مع الآخرين ويتكون من القدرة على العمل التعاوني والقدرة على الاتصال الشفوي وغير الشفوي مع الآخرين ويتضمن استعمال فهم الشخص لأهداف الآخرين ودوافعهم ورغباتهم لكي يتفاعل معهم بطريقة مرضية كما يفعل السياسي والبائع.
- **الذكاء الذاتي:** وهو قدرة الشخص على فهم ذاته من جوانبها المختلفة من المشاعر والعواطف وردود الفعل والتأمل الذاتي ومن أمثلة الأشخاص الذين لديهم نسبة عالية من هذا النوع من الذكاء هم الروائيين والفلاسفة وعلماء النفس.
- **الذكاء المنطقي أو الرياضي:** وهو القدرة على التفكير المنطقي والمحاكاة العقلية والتعامل مع الأرقام وإنشاء أنماط عددية والتعرف على الأنماط المجردة كما يفعل المحققون والمباحث والعلماء والفلكيون.
- **الذكاء الإيقاعي (الموسيقي):** وهو القدرة على تمييز الأصوات والنغمات.
- **الذكاء اللغوي أو الشفوي (اللفظي):** وهو القدرة على توليد اللغة والتراكيب اللغوية التي تتضمن الشعر وكتابة القصص واستعمال المجاز.
- **الذكاء الفضائي أو البصري :** وهو القدرة على إبداع الصور العقلية والتخيل والفنون البصرية والتصميم المعماري.
- **الذكاء الطبيعي :** وهو القدرة على تمييز النباتات والحيوانات ومكونات البيئة والأحداث الطبيعية الأخرى مثل الغيوم والتربة والمعادن. (عسقول، 2009: 26)

ويرى الباحث أن نظرية جاردنر Gardner بما تتضمنه من تعريف للذكاء الاجتماعي هي الأقرب لمقاصد هذه الدراسة وأهدافها في قياس الذكاء الاجتماعي، وهو ذكاء التعامل مع الآخرين كما أوضحت النظرية، والاتصال الشفوي والغير شفوي مع أفراد المجتمع، فمن خلال هذا التعريف نجد أن النظرية قدمت لنا تصوراً أشمل مما تناولته النظريات الأخرى، خاصة في تحديد مقومات الذكاء الاجتماعي.

رابعاً: نظرية سترنبرج Sternberg:

استناداً لنظرية ستيرنبرج فإن الذكاء الناجح يتألف من ثلاثة مكونات أو يتضمن ثلاثة أنواع من الذكاء، هي:

- الذكاء التحليلي هو القدرة على التحليل وإصدار الأحكام والنقد والمقارنة والتقييم.
- الذكاء الإبداعي هو القدرة على الابتكار والاكتشاف والتخيل ووضع الافتراضات
- الذكاء العملي هو القدرة على حل المشكلات الحياتية غير المحددة جيداً خارج المدرسة التي يمكن أن يكون لها عدة حلول وعدة طرق للوصول لهذه الحلول.

(الموسوعة الحرة ويكيبيديا)

وتقوم نظرية سترنبرج عن الذكاء الاجتماعي عن طرق التحليل العاملي لاستجابات تعكس مفاهيم الناس عن الذكاء الاجتماعي في علاقته بثلاثة عوامل هي:

- العالم الداخلي للفرد: أي القدرة على حل المشكلات العملية.
- خبرة الفرد: أي القدرة اللفظية والتي وصفها "بالتأثير في الآخرين".
- العالم الخارجي: أي التفاعل بارتياح في سياقه الاجتماعي. (المنابري، 2010: 33)

خامساً: نظرية ألبريخت Albrecht:

أعاد ألبريخت ترتيب الذكاءات التي تقدم بها جاردنر بشكل أسهل ومفيد في العمل والأماكن العامة المبسطة، وكما يرى ألبريخت يعتبر الذكاء الإنساني له ستة أبعاد أساسية هي: الذكاء التجريدي والذكاء الاجتماعي، والذكاء العاطفي، والذكاء الجمالي، والذكاء العملي، والذكاء الجسمي. (المنابري، 2010: 33)

سادساً: نظرية ثيرستون Thurston:

يرى ثيرستون أن الذكاء يتكون من عدد من القدرات العقلية الأولية ، وهذه القدرات مستقلة عن بعضها البعض استقلالاً نسبياً لا مطلقاً وأن بعض العمليات المعقدة يوجد بينها عامل رئيس مشترك يدخل في عدد من العمليات ولا يدخل في البعض الآخر، فمثلاً حتى نفهم الهندسة أو الجبر لا بد من تضافر القدرة العددية والقدرة على التصور البصري والقدرة على الاستدلال ، وفهمنا لقصيدة شعرية لا بد من تضافر القدرة على فهم المعاني ، والطلاقة اللفظية والقدرة على التذكر، وتوصل ثيرستون إلى تحديد عدد من العوامل الطائفية أطلق عليها القدرات العقلية الأولية وهي كالتالي:

- الطلاقة اللفظية.
- القدرة اللغوية.
- القدرة العددية.
- القدرة المكانية.
- قدرة السرعة الإدراكية.
- القدرة التذكرية.
- القدرة الاستقرائية.
- القدرة الاستنباطية. (الشيخ، 2008: 154)

تعقيب عام على النظريات:

يرى الباحث أن النظريات التي تناولت الذكاء الاجتماعي تكاملت فيما بينها لتقديم صورة أوسع وأشمل لهذا النوع من الذكاء، ولكن مع حقيقة أن ثورندايك كان أول من صنف الذكاء الاجتماعي كنوع مستقل من أنواع الذكاء إلا أنه لم يتوسع فيه بالقدر الكافي لاكتشاف أسراره بشكل أكبر، وكانت كل نظرية تأتي إما لتنظم وترتب مفاهيم النظرية التي سبقتها بشكل أشمل وأوسع، أو لتقدم لنا منظور جديد يمكن من خلاله تقديم مبادئ أسهل لفهم الذكاء الاجتماعي، فنرى أن جاردنر قد قسم الذكاء بشكل عام إلى 8 أقسام، في حين أن ألبريخت قدم نظريته لتعيد ترتيب هذه الذكاءات بشكل أسهل، في حين أن ثيرستون أوضح الذكاء الاجتماعي هو جزء من كل ولا يمكن فصله عن باقي الأنواع، ولكي نفهمه لابد أن ندرس الذكاء بشكل عام، أما سترنبرج فقد قدم لنا مفهوم التحليل العاملي لاستجابات تعكس مفاهيم الأفراد عن الذكاء الاجتماعي، وقدم لنا جيلفورد نموذجه الشهير للبناء العقلي، والذي تحدث فيه عن الذكاء كعامل عام وتحدث عن بعض من فرعياته الأخرى.

صفات الشخص الذكي اجتماعياً:

حدد فورد أربع خطوط رئيسية يستدل من خلالها على الشخص الذكي اجتماعياً وهي كالتالي:

1. أن يكون حساساً لمشاعر الآخرين، وأن يحترم حقوقهم ووجهة نظرهم، وأن يكون مخلصاً لهم ومهتماً بهم، وأن يكون شخصاً يعتمد عليه، وأن يتميز بقدر عالٍ من المسئولية الاجتماعية.
2. أن تكون لديه مهارات وسيلية جيدة، أي يعرف كيف يتم إنجاز الأعمال، وأن يمتلك مهارات اتصال إنساني عالية الكفاءة، ويستطيع أن يحدد أهدافه ولديه قدرات قيادية.
3. أن تتوفر لديه الكفاءة الاجتماعية، وتعني السهولة الاجتماعية، التي تشمل عدة خصائص، يدخل فيه ا: تمتع الفرد بالمشاركة في الأنشطة الاجتماعية، والاندماج فيها، وأن يكون متكيفاً اجتماعياً منفتحاً على الناس وأن يكون سهلاً معهم.
4. قوة التأثير النفسي، التي تشير إلى خصائص، مثل: مفهوم الذات الإيجابي وأن يكون لديه استبصار جيد بذاته والنظرية الواقعية للحياة. (Ford,1983: 7-8)

الذكاء الاجتماعي في الإسلام:

لقد ميز الله الإنسان عن بقية المخلوقات، وأنعم عليه بنعمة العقل والتفكير، وحثه على استعمال عقله والتدبر في الكون ومظاهره، يقول الله عز وجل في محكم التنزيل:

﴿أفلا يتدبرون القرآن أم على قلوب أقفالها﴾

﴿يتفكرون في خلق السماوات والأرض ربنا ما خلقت هذا باطلا سبحانك فقنا عذاب النار﴾

ومن خلال هذه الآيات الكريمة وغيرها يتبين لنا مدى حرص الإسلام على تنمية عقل الإنسان، فإن دعوة القرآن الكريم للتفكير والتدبر واستخدام العقل والفكر لمعرفة الله حق المعرفة، بمعرفة قدرته العظيمة، ومعرفة الكون الذي نعيش فيه حق المعرفة لهي أكبر دليل على اهتمام الإسلام بالعقل وتقوية إمكاناته.

ولعل من أبرز مظاهر هذه التنمية –لعقل الإنسان– هي صقل الذكاء، فبدونه لا يتحقق التدبر والتفكر في الكون وما حوله.

وبالرغم من أن مفهوم الذكاء الاجتماعي يعتبر من المفاهيم حديثة العهد، إلا أن الإسلام أشار إليه ووجه أنظار المسلمين تجاهه، بل ووضع لهم تعريفاً متكاملاً له، من خلال سلسلة من الآيات في كتاب الله، ومن القصص في سنة نبيه، وفي سير الخلفاء والصالحين، فكان له السبق في الحثِّ على المساواة والأمانة والصدق والتسامح وضبط النَّفس واحترام الغير واستشفاف مشاعرهم واحترامها، كما نهي عن مظاهر تناقض الذكاء الاجتماعي مثل النفاق والتعصب والتسلُّط والغرور والكبرياء والأنانية.

إن الرسول المعلم الأول للبشرية جمعاء في فن التعامل مع الآخرين على اختلاف طبائعهم، فقد اتبع الرسول الكريم أسلوباً تربوياً مميزاً ، شمل وسائل تعليمية، ووسائل للإيضاح، وكان يكرر كلامه، ويستغل المناسبات للوعظ والإرشاد. (الأغا، 2011: 67)

مظاهر الذكاء الاجتماعي في الإسلام:

- **حسن الخلق:**

﴿وَإِنَّكَ لَعَلَى خُلُقٍ عَظِيمٍ﴾ (القلم:4)

- **مخالطة الناس والصبر على أذاهم:**

عن ابن عمر رضي الله عنه أنه قال: قال رسول الله ﷺ: "المؤمن الذي يخالط الناس ويصبر على أذاهم خير من الذي لا يخالط الناس ولا يصبر على أذاهم" رواه الترمذي

- **كظم الغيظ والعفو عن الناس:**

﴿وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ﴾ (آل عمران:134)

- **السعي بالصلح بين المسلمين:**

﴿إِنَّمَا الْمُؤْمِنُونَ إِخْوَةٌ فَأَصْلِحُوا بَيْنَ أَخَوَيْكُمْ وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُرْحَمُونَ﴾ (الحجرات:10)

- **تجنب قول الزور:**

﴿وَالَّذِينَ لَا يَشْهَدُونَ الزُّورَ وَإِذَا مَرُّوا بِاللَّغْوِ مَرُّوا كِرَامًا﴾ (الفرقان:72)

- **تجنب سوء الظن:**

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اجْتَنِبُوا كَثِيرًا مِنَ الظَّنِّ إِنَّ بَعْضَ الظَّنِّ إِثْمٌ وَلَا تَجَسَّسُوا وَلَا يَغْتَبْ بَعْضُكُمْ بَعْضًا أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَنْ يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَحِيمٌ﴾ (الحجرات:12)

- **عدم السخرية من الآخرين:**

﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا يَسْخَرْ قَوْمٌ مِنْ قَوْمٍ عَسَى أَنْ يَكُونُوا خَيْرًا مِنْهُمْ وَلَا نِسَاءٌ مِنْ نِسَاءٍ عَسَى أَنْ يَكُنَّ خَيْرًا مِنْهُنَّ وَلَا تَلْمِزُوا أَنْفُسَكُمْ وَلَا تَنَابَزُوا بِالْأَلْقَابِ بِئْسَ الِاسْمُ الْفُسُوقُ بَعْدَ الْإِيمَانِ وَمَنْ لَمْ يَتُبْ فَأُولَئِكَ هُمُ الظَّالِمُونَ﴾ (الحجرات:11)

- **إدخال السرور على القلوب:**

عن أنس بن مالك ﵁ أنه قال: قال رسول الله ﷺ: "من لَقيَ أخاهُ المُسلِمَ بِما يُحِبُّ لِيَسُرَّهُ بِذلك، سَرَّهُ اللَّهُ عزَّ وجَلَّ يومَ القِيامةِ" رواه الطبراني

- **إفشاء السلام:**

عن أبو هريرة أنه قال: قال رسول الله ﷺ: "لا تَدْخُلُوا الْجَنَّةَ حَتَّى تُؤْمِنُوا، وَلا تُؤْمِنُوا حَتَّى تَحَابُّوا، أَوَلا أَدُلُّكُمْ عَلَى شَيْءٍ إِذَا فَعَلْتُمُوهُ تَحَابَبْتُمْ؟ أَفْشُوا السَّلامَ بَيْنَكُمْ". رواه مسلم

- **الفطنة والتريث:**

عن أبو هريرة أنس أنه قال: قال رسول الله ﷺ: "المؤمن فطن حذر وقاف، متثبت لا يعجل، عالم ورع، والمنافق همزة لمزة حطمة لا يقف عند شبهة ولا عند محرم كحاطب ليل لا يبالي من أين كسب ولا فيما أنفق" رواه البخاري

- **اللين في التعامل:**

﴿وَلَا تَسْتَوِي الْحَسَنَةُ وَلَا السَّيِّئَةُ ادْفَعْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ فَإِذَا الَّذِي بَيْنَكَ وَبَيْنَهُ عَدَاوَةٌ كَأَنَّهُ وَلِيٌّ حَمِيمٌ﴾ (فصلت:34) (عسقول، 2009: 35)

من خلال كل ما سبق ذكره من آيات كريمة وشواهد من السنة النبوية العطرة، نرى أن الإسلام بشموليته حرص وأكد على أهمية العلاقات بين البشر، وأهمية أن تكون هذه العلاقات مبنية على أسس وقواعد سليمة وإيجابية، لذلك اهتم الإسلام بتنمية مهارات الذكاء الاجتماعي لدى الفرد المسلم حتى تتحقق معادلة الصحة النفسية، فالمؤمن الّذي ذاق حلاوة الإيمان هو المسلم الذي يتمتع بذكاء اجتماعي مرتفع بحيث يتمكّن من التعامل الإيجابي مع ذاته ومع الآخرين ليحقق لنفسه ولمن حوله أكبر قدر من سعادة الدنيا والآخرة .

المبحث الثاني: الاتزان الانفعالي

أولا: الانفعالات

حياة الإنسان في تقلب مستمر، فلا يمكنك أن تجد فرداً تمضي حياته على وتيرة واحدة، فلابد للإنسان أن يعيش الشيء وضده، الحب والكراهية، الغضب والحلم، الخوف والأمن، كلها انفعالات يعايشها المرء، ولها قيمة كبيرة في حياتنا، خاصة في تفاعلاتنا الاجتماعية، فكما يقال أن العقائد والثقافات تفرق الناس، فإن المشاعر والانفعالات توحدهم، وهي تساعد الآخرين على فهمنا، كما تساعدنا على فهم الآخرين وإدراك حاجاتهم وبالتالي التعامل السليم معهم في المواقف المختلفة.

وكما أن للانفعال وجه ايجابي، فله كذلك الوجه الآخر السلبي، فأحياناً تعمينا الانفعالات الشديدة عن الحكم السليم على الأمور، وتؤثر في قدرتنا على التفكير بل وتعوقنا بشكل كامل عنه، كما أن الانفعالات الزائدة تعد أحد أسباب الأمراض الفسيولوجية.

والانفعالات في اللغة: جمع انفعال، والانفعال: مأخوذ من الفعل انفعل بمعنى تأّثر.

فقد عرف مجمع اللغة العربية انفعل ومنفعل : ب "تأثر به انبساطًا وانقباضاً"

أما اصطلاحاً فيعرفه زهران أنه حالة شعورية مركبة يصحبها نشاط جسمي وفسيولوجي مميز، والسلوك الانفعالي سلوك مركب يعبر عن السواء الانفعالي أو يعبر عن الاضطراب الانفعالي.

(حمدان، 2010: 13)

والانفعال هو حالة من التوتر تصيب الفرد تصحبها تغييرات فسيولوجية ومظاهر جسمانية مختلفة.

والانفعال هو حالة وجدانية عنيفة تصاحبها اضطرابات فسيولوجية وحشوية وتعبيرات حركية مختلفة، تبدو للفرد بصورة مفاجئة، وتتخذ صورة أزمة عابرة طارئة لا تدوم وقتاً طويلاً.

(ريان، 2006: 18)

ويعرف الانفعال بأنه حالة معقدة من الشعور يصاحبها بعض الأفعال الحركية والغدية أو أنه ذلك السلوك المعقد الذي تسود فيه المناشط الحشوية أو الداخلية. (ضحيك، 2004: 34)

أما الهاشمي فيرى أن الانفعال حالة جسمية نفسية يصاحبها توتر شديد مع اضطرابات عضوية تغشى أجهزة الإنسان الدموية والتنفسية والعضلية والغدية والهضمية مع كيانه العصبي عموماً فالانفعال أزمة نفسية طارئة ومفاجئة لم يستطع صاحبها التكيف السريع معها.
(ريان، 2006: 18)

ويعرف (شعبان وتيم، 1999: 8) الانفعالات بأنها حالات داخلية تتصف بجوانب معرفية خاصة وإحساسات وردود أفعال فسيولوجية، وسلوك تعبيري معين، وهي تنزع للظهور فجأة ويصعب التحكم فيها.

أما جورج ميلر George Miller فيرى الانفعال بأنه: عبارة عن أي خبرة ذات شعور قوي وغالباً ما يصاحب هذه الخبرة الانفعالية تعبيرات جسمية مثل الدورة الدموية والتنفس وإفراز العرق، وفي الغالب ما تصاحب أيضاً بأفعال قهرية عنيفة أو كثيفة أو شديدة أو حادة، ويعتبر الانفعال مقابل الهدوء والاسترخاء. (العيسوي، 1997: 91)

ويختلف علماء النفس في تعريف الانفعالات، ولكنهم يتفقوا بأنها حالة معقدة لدى الكائن الحي وليست حالة بسيطة، فالانفعال يتضمن استجابات وأفعال ظاهرية وأخري داخلية باطنية ويمكن أن يعرقل أو يسهل هذا الانفعال استجابات الفرد. (ضحيك، 2004: 34)

ويشير الانفعال إلى ما يتعرض له الكائن الحي من تهيج أو استثارة تتجلى فيما يطرأ عليه من تغيرات فسيولوجية وما ينتابه من مشاعر وأحاسيس وجدانية ومن رغبة في القيام بسلوك يتخفف به من هذه الاستثارة، وسواء كان مصدر الاستثارة الانفعالية داخليا أو خارجيا فهو وثيق الصلة بحاجات الكائن. (عبده، 2009)

وقد أوضح عالم النفس ألبرت اكس Albert X المظاهر الفسيولوجية التي تصاحب الانفعال وهي:

- زيادة معدل ضربات القلب والتنفس.
- زيادة ضغط الدم وجفاف الدم.
- زيادة إفراز العرق.
- زيادة توتر العضلات.

- زيادة درجة حرارة الوجه واليدين.

وهذه التغييرات الفسيولوجية تعمل على تنشيط الفرد وتجعله في حالة من التهيؤ والتحفز والتوتر الدائم.

مكونات الانفعال:

يتكون الانفعال من ثلاثة عناصر رئيسية هي الإدراك، والشعور (متمثلة بالتغيرات الفسيولوجية والبدنية)، والسلوك الذي يلجأ إليه الشخص للتعامل مع المثير للانفعال، وعلى الرغم من إجماع المختصين على هذه المكونات إلا أن لهم مذاهب شتى في كيفية دور كل منها في تركيبة الانفعال، فعلى سبيل المثال اختلف المختصون في تحديد دور الإدراك في نشوء الانفعال وذهب بعضهم إلى تصنيف الانفعالات إلى انفعالات رئيسية وثانوية بناءً على مدى مشاركة الإدراك في تكوين الانفعال، فالانفعالات التي يقل فيها الإدراك أعدوها انفعالات أساسية وتلك التي يكون للإدراك دور فيها أعدوها انفعالات ثانوية، فان الانفعال أساسي عندهم عندما يكون غريزياً غير مكتسب يحدث مباشرة نتيجة موقف محدد، فالخوف مثلاً انفعال أساسي طالما يواجه الشخص تهديداً يستهدف حياته، ويحدث مباشرة بسبب التهديد الذي أوجده، وتقل فيه نسبة التفكير إلى درجة كبيرة، ويزداد فيه رد الفعل الغريزي غير الإرادي وكأن الإنسان يتصرف من دون تفكير وبشكل لا إرادي، وتظهر عليه علامات الانفعال دون أية قدرة للشخص في السيطرة عليها، فيكفي أن يستلم الدماغ إشارات الخطر فيسمح بشكل تلقائي وغير إرادي برد فعل لمواجهة الخطر المحدق، أما إذا كان الانفعال مترتبا على الانفعال الأساسي، ومكتسباً، حينئذ يوصف الانفعال بالثانوي. (الشمري، 2008)

مستويات الانفعال

ويرى توماس يونغ أنه يمكن تصور الانفعالات كأحد العمليات الوجدانية في ضوء عدة مستويات تختلف من حيث طول الفترة الزمنية:

- **المستوى الأول:** حيث تواجد المشاعر الحسية البسيطة (الإيجابية–السلبية) وتشمل على نوعين وهي حالات السرور أو الكدر.
- **المستوى الثاني:** المشاعر التي تتسم بالاستمرار أو الدوام عن المستوى السابق.
- **المستوى الثالث:** (الانفعالات) وتشير إلى العمليات الوجدانية المضطربة التي تنشأ عن مصدر نفسي، ويصحبها عدة تغيرات جسمية، ومنها الغضب الشديد والخجل والحزن والفرح.

- **المستوى الرابع:** (الحالة المزاجية) ويشير إلى الحالة الانفعالية الأقل اضطرابا من الانفعال وأقل شدة منه وأنها أكثر استمرارا أو بقاءً من الانفعال، فيمكن أن يستمر لعدة ساعات أو أيام أو أسابيع، فالشخص متغير المزاج يعبر عن نمط عن انفعالاته في سلوكه العام (مثل الاكتئاب – القلق – المرح) فالانفعالات إذن حالة حادة من الاضطراب، أما المزاج فهو حالة مزمنة.
- **المستوى الخامس:** (الوجدان) ويستخدم هذا المفهوم في كل من الطب النفسي وعلم النفس الإكلينيكي ومنه حالات الاكتئاب الشديدة – القلق – الهوس – الشعور بالنشوة.
- **المستوى السادس:** (العواطف) وهي عبارة عن مشاعر تقوم على أساس الخبرات والمعارف الماضية، ويتضمن هذا المستوى تحقيق درجة من الرضا وإشباع الرغبات أو عدمها وذلك عند العمل في مجال معين (كالموسيقى أو الفن أو الشعر ...الخ).
- **المستوى السابع:** (الاهتمام والمنفرات) ويشتمل هذا المستوى على الاهتمامات والأنشطة التي يحبها الفرد ويستغرق في ممارستها وقتا طويلاً، وكما يشتمل على المنفرات وهي الأنشطة التي لا يحبها الفرد ويحاول تحاشيها والابتعاد عنها كلما أمكن ذلك.
- **المستوى الثامن:** (الانفعال كسمة) وعندما نتحدث عن هذا المستوى نقصد به أن هناك نمطا انفعاليا مزمنا أو سمة من سمات الشخصية تتسم بقدر كبير من الاستقرار والثبات وتظهر في العديد من تصرفات الفرد وسلوكياته. (الحسين، 2009)

أنواع الانفعالات:

قائمة المشاعر والاستجابات التي ندرجها تحت مصطلح الانفعال تكاد أن تكون قائمة لا متناهية، ولعل ما يرد إلى الذهن بسرعة هو الخوف، الغضب، الفزع، الرعب، الألم، القلق، الغيرة، الخجل، الحرج، التقزز، الحزن، الضيق والرفض، على أن هذه تميل إلى أن تكون انفعالات سلبية. ولكننا مع ذلك يمكن أن نضيف بعض الانفعالات الإيجابية مثل الحب، الفرح، الاستمتاع، الحبور، النشوة، اللذة، السعادة وغيرها. (موراي، 1988: 116)

ونظراً لتعدد وتفرع الانفعالات وأنواعها وتصنيفاتها سيتحدث الباحث عن الانفعالات السائدة لدى الإنسان وهي انفعالات الغضب والخوف والقلق والحب.

أ. الغضب:

يكتسب الغضب أهمية خاصة بالنسبة للدراسة الحالية والتي تقيس مدى الضبط والاتزان الانفعالي خاصة في حالات الغضب عند أفراد العينة.

ويعد الغضب من الانفعالات الهامة والمؤثرة والتي يعاني منها نسبة من الناس خصوصًا بعد تعرضهم لظروف من الإحباط، والغضب حالة انفعالية، يرافقها ثوران الجسم، وسلوك عدواني جسدي أو لفظي، ويحدث نتيجة اعتقاد الشخص بأنه تعرض للظلم، أو الإهانة، أو أن الأمور تسير بطريقة لا يتقبلها الشخص، كأن تكون عكس التوقعات، أو عكس المعايير الشخصية وهو رد فعل طبيعي إزاء بعض المواقف المستعصية، غير أن التعبير عنه بالطريقة الخطأ قد يجعل المواقف الصعبة أكثر صعوبة وأسوأ تأثيراً، وهو حالة عامة من التهيج والاضطراب تصيب الفرد عقلياً.

ويعرف الغضب أنه "انفعال يتميز بدرجة عالية من النشاط في الجهاز العصبي السمبتاوي، وبشعور قوي من عدم الرضا سببه وهمي أو حقيقي" (ريان، 2006: 21).

أما سبيلبيرجر Spielberger فقد عرف الغضب كحالة بأنه حالة عاطفية تتركب من أحاسيس ذاتية تتضمن التوتر والإزعاج، والإثارة، والغيظ، أما الغضب كسمة فتعرف بعدد المرات التي يشعر فيها المفحوص بحالة الغضب في وقت محدد، والشخص مرتفع سمة الغضب يميل للاستجابة لكل المواقف أو غالبيتها بالغضب. (السقاف، 2008: 31).

ويرتبط بالغضب سلوك العدوان في غالب الأحيان، سواء كان هذا السلوك مادي كالاعتداء أو معنوي كالسباب.

ويرى الباحث أن انفعال الغضب من أهم الانفعالات التي يمكن أن تؤثر بشكل كبير على الاتزان الانفعالي خاصة لدى أفراد عينة الدراسة، لما يواجهونه من مواقف انفعالية مثيرة في تعاملاتهم مع مختلف شرائح المجتمع، مما يؤدي بهم بالتأكد إلى احتكاكات قد تولد لديهم الغضب، ومن هنا تكون أهمية دراسة الغضب للتقليل من آثاره وعدم ربطه بالعدوان، وتفريغه بشكل انفعالي سليم.

ب. الخوف:

الخوف هو حالة انفعالية داخلية طبيعية تعتري الإنسان في بعض المواقف، ويعتبر من الانفعالات الهامة في حياة الإنسان لأنه يساعده على اتقاء الأخطار التي تواجهه، ويطلق البعض على الخوف بأنه نظام إنذار مبكر حقيقي في مواجهة هذه الأخطار.

ويمكن تقسيم الخوف إلى نوعين:

١. **خوف موضوعي:** وهو الذي ينشأ عن مواقف تهدد الإنسان بأخطار حقيقية كالخوف من النار مثلا أو الخوف من حيوان مفترس.

2. **خوف غير موضوعي:** وهو الخوف من أشياء لا تهدد الإنسان بأخطار حقيقية كالخوف من الظلام أو الخوف من الحيوانات الأليفة كالقطط، ويطلق على هذا النوع من الخوف اسم الخوف المرضي، ويرى أصحاب مدرسة التحليل النفسي أن هذه المخاوف ترجع إلى خبرات مؤلمة واجهها الإنسان في حياته الأولى وبقيت مكبوتة في اللاشعور. (حمدان، 2010: 27)

وليس الخوف سوى الانفعال الذي ينتابنا في حالة الخطر أو التهديد أو حالة التعرض لمحنة ما، ويعمل الانفعال على تحفيز الجسم ليتفاعل بصورة ملائمة تتناسب والموقف المخيف ليساعده على البقاء. (ريان، 2006: 22)

ويؤدي انفعال الخوف وظيفة بيولوجية هامة، فهو يدفع الفرد إلى الهرب من الخطر والحذر منه فيعينه على حفظ حياته، غير أن كثيرا ما يتجاوز الخوف هذه الوظيفة المفيدة فيصبح سببا لإلحاق الضرر بحياة الفرد.

ويعد الخوف انفعال مكتسب فقد دلت التجارب التي قام بها واطسون على أن الطفل الصغير يولد وليس لديه مخاوف مسبقة، فهو لا يخاف الظلام أو النار أو الثعابين أو القطط أو الكلاب أو غير ذلك من الأشياء التي قد يخاف منها الكبار في البداية، ثم يتعلم الطفل فيما بعد الخوف من أشياء كثيرة لم يكن يخافها من قبل.

ويصاحب انفعال الخوف بعض التغيرات الفسيولوجية مثل سرعة خفقان القلب والإحساس بالهبوط في المعدة والرعشة وتصبّب العرق والقيء وغيره.

ج. القلق:

يعتبر القلق من آفات هذا العصر، فهو أكثر الاضطرابات النفسية انتشاراً بين البشر، ورغم أن القلق غالباً ما يكون عرضا جانبياً لبعض الاضطرابات النفسية إلا حالة القلق أحياناً ما تطغى فتصبح هي نفسها اضطرابا نفسياً أساسياً، وهو ما يعرف "بعصاب القلق".

يشمل القلق حالة من الشعور بعدم الارتياح والاضطراب، ويتضمن القلق شعوراً بالضيق وترقب الشر وعدم الارتياح حيال ألم أو مشكلة متوقعة أو وشيكة الوقوع. (شعبان وتيم، 1999: 147)

ويعرف (زهران، 2005: 484) القلق بأنه حالة توتر شامل ومستمر نتيجة توقع تهديد خطر فعلى أو رمزي قد يحدث ويصاحبها خوف غامض وأعراض نفسية جسمية.

وعلى الرغم من اختلاف علماء النفس حول تعريف القلق إلا أنهم اتفقوا على أن القلق هو نقطة بداية بالنسبة للأمراض النفسية والعقلية، فالقلق هو عدم ارتياح نفسي وجسمي، ويتميز بخوف منتشر، وبشعور من انعدام الأمن، وتوقع حدوث كارثة، ويمكن أن يتصاعد القلق إلى حد الذعر، كما يصاحب هذا الشعور في بعض الأحيان بعض الأعراض النفسجسمية.

(أبو جاموس، 2009: 35)

ويختلف القلق عن الخوف، الذي يحدث في وجود تهديد ملحوظ، وبالإضافة إلى ذلك يتصل الخوف بسلوكيات محددة من الهرب والتجنب، في حين أن القلق هو نتيجة لتهديدات لا يمكن السيطرة عليها أو لا يمكن تجنبها.

لا يتشكل القلق من الأعراض البدنية فقط، فهناك العديد من الأعراض النفسية التي يتشكل منها أيضا، مثل مشاعر الخوف أو الفزع، وصعوبة التركيز، والشعور بالتوتر أو العصبية، وتوقع الأسوأ، والتهيج، والأرق، والشعور بفراغ. (الموسوعة الحرة ويكيبيديا)

ويكون القلق أحد نوعين وهما:

أ. **القلق العادي:** ويمتاز بمستوى معتدل من انفعال الخوف يستعين به الفرد على التفاعل الصحيح مع المشاكل، وله وظائف حيوية هامة يمكن للإنسان استغلالها أو الاستفادة منها مثل زيادة دافعية الفرد للإنجاز والعمل والإبداع، وتوجيهه نحو إدراك التهديدات.

ب. **القلق المرضي:** ويكون القلق شديد وزائد عن الحد المعقول ويؤدي إلى شخصية غير متزنة عقلياً، وغير متكيفة انفعالياً واجتماعياً.

ويصاحب انفعال القلق تغييرات فسيولوجية مختلفة تتشابه مع تلك المصاحبة لانفعال الغضب من خفقان القلب والتعب، الغثيان، ألم في الصدر، ضيق في التنفس وغيرها.

د. الحب:

الحُبُّ هو شعور بالانجذاب والإعجاب نحو شخص ما، أو شيء ما، وتركيز كل الاهتمام والرعاية نحو هذا الشخص، وقيل قديما عند العرب عن الحب أنه الميْل الدائم بالقلب الهائم، وإيثار المحبوب على جميع المصحوب، وموافقة الحبيب حضوراً وغياباً، وإيثار ما يريده المحبوب على ما عداه، والطواعية الكاملة، والذكر الدائم وعدم السلوان.

ويعتبر الحب أحد الانفعالات التي تتطور عند الفرد منذ مولده، حسب ثلاث مراحل وهي:

أ. **الطفولة المبكرة:** وفيها تتركز مشاعر الحب بداية نحو المصدر بما تمثله من مصدر أمان وحنان ومصدر للطعام، ثم بعد سن الثالثة يدخل يشارك الأب في هذه العاطفة. ويتوزع الحب ما بين الأم والأب.

ب. **الطفولة المتأخرة:** وفيها تتسع دائرة الحب لدى الطفل لتتسع مدرسيه ورفقائه في المدرسة، وفيها نهاية هذه المرحلة تتركز انفعالات الفرد نحو أبناء جنسه، فالبنت تميل نحو بنت أخرى، والعكس.

ت. **المراهقة:** ويتمثل التغيير الأبرز في اتجاه انفعال الحب نحو الجنس الآخر بدلاً من نفس الجنس، وهو لا يعني تخلي المراهق عن حب أمه وأبيه ولكنه يكون أقل مما كان عليه في الطفولة. (شعبان وتيم، 1999: 64)

وتتعدد أنواع الحب خاصة الموجهة نحو البشر، ما بين الحب للذات، وحب الغير، "ويسير حب الغير وحب الذات جنباً إلى جنب في معظم الأوقات ولكن بدرجات متفاوتة، ففي بعض الأحيان نشاهد حب الغير قد اشتد إلى درجة كبيرة جداً، فيضحي الأفراد بأنفسهم وبأعز ما يملكون في سبيل الغير والمصلحة العامة، كما أننا قد نشاهد العكس من ذلك فنجد بعض الأفراد الأنانيين الذين يريدون كل الخير لأنفسهم فقط". (حمدان، 2010: 30)

ويقوم الحب بدور كبير وخطير في حياة الإنسان، فالطفل بحاجة دائمة إلى الحب والعطف والرعاية من والديه ومن المحيطين به، وهو أيضاً يبادلهم الحب والمودة، وفي هذا الجو المشبع بالحب تنمو شخصية الفرد نمواً طبيعياً سوياً، وأما إذا ما حرم من هذا الحب وشعر بالخوف والقلق، فإن ذلك يؤثر على نمو شخصيته تأثيراً سيئاً ويجعلها أكثر عرضة للأمراض النفسية. (ريان، 2006: 21)

تصنيف الانفعالات:

صنف البعض الانفعالات إلى نوعين وهما انفعالات رئيسية أو انفعالات ثانوية بناءَ على مدى مشاركة الإدراك في تكوين الانفعال، فالانفعالات التي يقل فيها الإدراك أعدوها انفعالات أساسية وتلك التي يكون للإدراك دور فيها أعدوها انفعالات ثانوية.

1. **الانفعال الأساسي:** هو الذي يكون غريزياً غير مكتسب يحدث مباشرة نتيجة موقف محدد، فالخوف مثلاً انفعال أساسي طالما يواجه الشخص تهديداً يستهدف حياته، ويحدث مباشرة بسبب التهديد الذي أوجده، وتقل فيه نسبة التفكير إلى درجة كبيرة، ويزداد فيه رد الفعل الغريزي غير الإرادي وكأن الإنسان يتصرف من دون تفكير وبشكل لا إرادي، وتظهر عليه علامات الانفعال دون أية قدرة للشخص في السيطرة عليها، فيكفي أن يستلم الدماغ إشارات الخطر فيسمح بشكل تلقائي وغير إرادي برد فعل لمواجهة الخطر المحدق

2. **الانفعال الثانوي:** وهو الانفعال الذي يكون مكتسبا ومترتبا على الانفعال الأساسي.

وصنف البعض الأخر الانفعالات استناداً إلى مدى ظهورها منفردة أو مركبة مع بعضها، فأعدوا الانفعالات التي تظهر لوحدها انفعالات أولية مثل الحزن والغضب والخوف والمتعة والشعور الجنسي، وصنفوا الانفعالات المركبة ضمن الانفعالات الثانوية مثل انفعال الخجل فهو مركب من الخوف والحزن، وانفعال الغيرة فهو مركب من الحزن والغضب، والشعور بالذنب وهو مركب من الخوف والغضب. (الشمري، 2008)

وقد وردت تصنيفات أخرى للانفعال تعتمد على المشاعر المصاحبة للانفعال، إما مشاعر سارة أو غير سارة، وصنف آخرون الانفعالات بناءً على الأثر الناجم عنها إما أن يكون منشط كالفرح والغضب أو مثبط كالحزن، كما صنفها آخرون اعتمادً على درجة الوضوح، حيث نجد بعض الانفعالات بارزة، ذات تقاسيم ومعالم واضحة كالضحك والتقزز، بينما نجد انفعالات أخرى تعاليمها غير واضحة مطموسة.

في حين صنف (شعبان وتيم، 1999: 19) الانفعالات من زاوية العوامل المعرفية، حيث أن الانفعالات تؤثر في العمليات العقلية من إدراك وسلوك، ويتفاوت هذا التأثير ما بين نوعين من الانفعالات هما:

1. الانفعال المعتدل:

هو الخط الهادئ الذي يساعد على تأدية الوظائف العقلية بنظام وتنسيق، لذا هو مصدر للمعرفة لأنه يمهد لتقلب العقل والتروي على النزوات والاندفاعات والتهور، وفي الجو النفسي الهادئ ينشط العقل فتتدفق الأفكار والمعاني بسرعة ويسر، ويزداد الخيال خصوبة كما يزيد من الميل إلى مواصلة العمل ويساعد على حصر الانتباه ودقة الإدراك، فانفعال القلق البسيط يزيد عند الطالب فهم المواد ودراستها قبل الامتحان فيتذكر ما درسه ويكتبه أثناء تأدية الامتحان.

2. الانفعال الحاد:

هو الخط الثائر الذي ينشط فيه الجهاز العصبي بطريقة عنيفة وتعسفية فتخرج الشخص عن حدود النشاط المعتدل المنظم السوي، ويظهر الأثر السيئ لهذا الانفعال الحاد على الوظائف العقلية، فانفعال القلق الحاد يجعل الطالب ينسى ما تعلمه ويصاب بالاضطراب أثناء تأديته للامتحان.

كيف يتكون الانفعال؟

ولمعرفة كيف يتكون الانفعال لا بد من استعراض تحليلي لجوانب (الانفعال) نفسه كما يلي:

أ- **جانب المثير** الذي يسبب الانفعال سواء أكان داخليا في الإنسان كألم في المعدة –أو وجع في الأضراس أو تذكر حادثة تؤلمه وقد يكون المثير خارجياً كرؤية وحش كاسر مفترس هائج قادم نحو الإنسان، أو إحاطة نار بالفرد.

ب- **جانب شعوري شخصي** ذاتي في تكوين الإنسان نفسيا فهو يشعر باضطراب انفعالي ويكون هذا الاضطراب شعورياً يحسه الفرد أول الأمر ويمكن أن يدركه عن طريق التأمل الباطني إذا كان الشعور معتدلاً، أما إذا تطرف الانفعال فقد يفقد الفرد الوعي الكافي أو التوازن الإدراكي.

ج- **جانب تعبيري ظاهري خارجي** مما يصدر عن المنفعل من كلمات وحركات وإشارات وتعبيرات في قسمات الوجه وما إليه وهذا الجانب يساعدنا علي معرفة الانفعال عند الآخرين من الناس قياساً علي أنفسنا.

د- **جانب عضوي داخلي** في أحشاء الإنسان المنفعل من تغيرات هامة في نشاط القلب والدم والتنفس والضغط والغدد وهذا جانب يمكن ملاحظته بأجهزة علمية متخصصة.

(ضحيك، 2004: 36)

النظريات المفسرة للانفعال:

1. نظرية جيمس ولانج James & Lang

وصل كل من عالم النفس الأمريكي وليام جيمس والعالم الفسيولوجي الدانمركي كارل لانج إلى نظرية واحدة بصدد الانفعال رغم عدم اتصالهما ببعض.

ومؤدى هذه النظرية أن المثيرات الخارجية تؤثر في الجسم، فتنشط الأعضاء فسيولوجيا لتعطى إحساسا معينا يتحول إلى انفعال، وحسب نظريتهما يخاف الشخص لأن قلبه يزداد نشاطا ويزيد إفراز العرق لديه ويضطرب تنفسه، والواقع أن مضمون هذه النظرية أن الانفعال نتيجة للتغيرات الفسيولوجية وهو ما يغلب الرأي الشائع بان الخوف مثلا هو الذي يؤدى إلى التغيرات الفسيولوجية.(عبده، 2009)

وقد نقد العلماء هده النظرية واعتبروها شبيه بوضع العربة أمام الحصان، لأنه من الصعب الجزم بأن التغيرات الجسدية هي العلة الوحيدة للانفعال. (حمدان، 2010: 15)

2. نظرية كانون وبارد Cannon & Bard

لقد حاول علماء الفسيولوجيا أن يتأكدوا من نظرية جيمس ولانج فقاموا ببعض التجارب والملاحظات التي انتهت بهم إلى رفض هذه النظرية، فقد قام كانون وبارد وشرنجتون أيضا بتجارب على الحيوانات تتلخص في قطع التوصيلات العصبية الخاصة بإثارة الأجهزة الفسيولوجية .

وكانت نتيجة هذه التجارب تشير إلى أن تلك الحيوانات ظلت تبدى الانفعال رغم عدم حدوث تغيرات فسيولوجية لديها، ففي تجربة على كلب كان يبدى غضبا من رؤية شخص معين قطعت التوصيلات العصبية التي تؤدى إلى زيادة ضغط الدم وسرعة ضربات القلب وزيادة إفراز اللعاب (وهى إحساسات فسيولوجية تصاحب غضب الكلب).

وحسب نظرية جيمس ولانج السابقة فإن حرمان الكلب من هذه الاحساسات سيؤدى إلى اختفاء انفعال الغضب لديه ولكن التجربة أثبتت أن الكلب ظل يبدى غضبه عند رؤية هذا الشخص، ومن ذلك وصل كانون وبارد إلى أن الانفعال استجابة مستقلة عن المشاعر الفسيولوجية وإن الانفعال هو الذي يثير التغيرات الفسيولوجية. (عبده، 2009)

ويلاحظ أن هذه النظرية تفترض أن التيارات العصبية التي يثيرها مصدر الانفعال في حزم عصبية تنقسم إلى قسمين :

تنبيه حسي لإحداث التغير الوجداني وتستمر بعد ذلك إلى اللحاء الإحداث الشعور بالانفعال وفي نفس الوقت المهاد والمهاد التحتاني تحت تأثير متبادل مع اللحاء إذ تتجه حزمة عصبية من اللحاء مع هاتين النقطتين تحمل تنبيها حركيا إراديا يؤدي إلى خفض آثار الانفعال وتعديلها أو منعها .

ويؤخذ على هذه النظرية أنها مجرد افتراضات ولا يوجد برهان علمي أو إثبات يبين أن الشعور بالانفعال يصدر من المهاد و أن المهاد لا يخدم إلا الشعور بالحساسية الأولية.
(حمدان، 2010: 15)

3. نظرية جانيه Gagne

تقوم هذه النظرية علي افتراض أن تحلل الجهاز العصبي وضعف اتصالاته تؤدي إلى انفصال النشاطات الوجدانية، مما يؤدي استبعاد بعضها عن الحياة الشعورية فتخرج علي شكل انفعال مضطرب بعد تراكم الوجدان كطاقة. (ضحيك، 2004: 32)

ومن عيوب هده النظرية أنها مجرد افتراض لتحلل الجهاز العصبي يفتقر إلى الثبات، فالإنسان عرضة للانفعال في ظروف خاصة يبدو فيها أن تحلل الجهاز العصبي أبعد عن أن يفسر لنا ظاهرة، كذلك قد يكون هناك ما يدل على اختلال في الجهاز العصبي دون أن يترتب على ذلك اضطراب انفعالي ذي شأن كبير (حمدان، 2010: 16)

4. نظرية فالون H.Wallon

النقص الواضح في نظرية جانيه يعد نقطة البدء في نظرية فالون، لقد أرجع هنري فالون انفعال الإنسان إلى ما يسمى بالدائرة العصبية البدائية.

ففي رأيه أن الإنسان يستجيب في بداية حياته وفق دائرة عصبية بدائية تتم من خلالها المستويات الدنيا من الجهاز العصبي تلك التي تكون قادرة على الاستجابة منذ الولادة وهى أشبه بالفعل المنعكس.

ولكن بنمو المستويات العليا من الجهاز العصبي وسيطرته على النشاطات الأدنى يدخل الإنسان في دورة عصبية أرقى تشرف على نشاطاته الإرادية والابتكارية وعلى هذا الأساس ارجع فالون انفعال الإنسان إلى الردة إلى الدورة العصبية البدائية وبعبارة ثانية يمكن أن نصوغ نظرية فالون في الاتصال على النحو التالي:

أن الدورة العصبية البدائية والتي تكون عند الوليد منذ ولادته هي المسئولة عن استجاباته المتميزة يتغلب الانفعال عليها، ولكن بعد نمو المستويات العليا من الجهاز العصبي تخضع تلك الاستجابات لدورة عصبية أرقى، وتحت ظروف معينة قد ينعكس مستوى الاستجابة إلى الدورة العصبية البدائية فتصبح استجابة انفعالية.

ولكن رغم وجاهة تصور فالون للمشكلة فانه لم يتبين لنا كيف ولماذا تحدث الردة المسببة للانفعال. (عبده، 2009)

5. نظرية التحليل النفسي

أسهم التحليل النفسي في توضيح جانب هام من مشكلة الانفعال الأمر الذي أغفلته أي من النظريات السابقة ألا وهو مصدر الانفعال وطاقاته.

وقد أوضح فرويد أن "الطاقة الجنسية (اللبيدو) عندما تعاق عن بلوغ هدفها، تتحول إلى شحنة انفعالية تبغي التصريف وتتحين الفرص للانطلاق، وفي مرحلة الطفولة تتركز الليبدو علي الجسم وهي ما أطلق عليها فرويد (الليبدو النرجسي) ونتيجة احتكاك الطفل بالعالم الخارجي وتزايد وعيه فيتحول إلى الليبدو الموضوعي.

ونتيجة لكبت الليبدو الموضوعي يصبح انطلاق الانفعال تعبيرا عن الليبدو النرجسي بطريقة مخفاة وإشباعا له بأسلوب تخيلي وتصويراً لحالة الحرمان القديمة بشكل مفاجئ غامض".

(ضحيك، 2004: 33)

6. نظرية سكاتشر skatcher

فلقد أوضح ستانلي سكاتشر أن العنصر الرئيسي في شعورنا بالانفعال هو تفسيرنا للموقف المثير للانفعال وللاستجابات الحشوية والعضلية التي تحدث في بدننا.
فحدوث ما نحس به من دقات للقلب وسرعة للتنفس وإفراز للعرق في موقف التدريب الرياضي لا يثير فينا انفعالاً، بينما نفس الاستجابات إذا حدثت في موقف يهدد حياتنا ، فإننا سوف نفسرها على أنها خوف. (ريان، 2006: 24)

وقد جرت دراسات متعددة حول نظرية سكاكتر انتهى الكثير منها إلى القول بأنه ليس صحيحا ما حسبه سكاكتر من أن الاستثارة الفيزيولوجية هي نفسها في مختلف المواقف الانفعالية ولكنها يمكن أن تنتقل إلى موقف آخر فتضخم من الحالة الانفعالية التي تستثيرها، وقد جرت دراسات أخرى لمعرفة ما إذا كان يجب أن تسبق الخبرة الانفعالية بتصنيف معرفي للدافع ويجيب زانيس على ذلك

بالنفي حيث يرى بأن ردود فعلنا الانفعالية تكون أحيانا أسرع من تفسيرنا للموقف، بمعنى أننا ننفعل بالموقف قبل أن نفكر فيه، ويؤيد البحث في العمليات العصبية فكرة إمكان الانفعال قبل المعرفة والتفسير. (حمدان، 2010: 17)

7. نظرية الجشتالط

تتميز نظرية الجشطالت في الانفعال بكشفها عن الربط القائم بين الإنسان المنفعل وسبب الانفعال، واهم من ذلك كشفها عن الدور الشخصي الذي يلعبه الإنسان المنفعل في انفعالاته.

ولتوضيح ذلك نسوق مثلا انفعال الفرح الذي تثيره برقية حين يظهر على الفرد عندما ينقل غليه خبرا ساراً.

إن انفعال السرور والفرح بعد قراءة البرقية سيظهر في شكل هياج حركي وصوتي، وميل من الشخص لإسباغ فرحة على كل ما يحيط به من ناس أو أشياء وقد يصل الأمر إلى تقبيل البرقية وتقبيل القريبين من الشخص وفى مثل هذا السلوك يتضح أن:

- أن تغيرا قد طرأ على الشخص فأصبح في غير ما كان عليه.
- أن تغيرا قد حدث للعالم أيضا فأصبح ليس مجرد ما كان عليه.
- أن تغيرا يريد الشخص يفرضه على العالم حتى لا يظل على ما كان عليه.
- أن تغيرا قد أحدثه العالم في الشخص فلم يعد كما كان عليه وبذلك ندخل في دائرة الانفعال. (حمدان، 2010: 18)

ويؤكد الجشتالطيون على أهمية عدم اجتزاء الفرعيات من السياق الكلي للحدث، "فإن حالات الانفعال، كالفرح والحزن والغضب وسواها، بالنسبة لهم، ليست حاصل جمع التغيرات المحددة التي تطرأ على العينين والشفتين وعضلات الوجه والأسنان والجلد وما إليها، بل هي جميع هذه التغيرات مجتمعة. وأية دراسة تتناول جزئياتها بشكل منفصل كخطوة أولى هي – في رأيهم– دراسة خاطئة، إذ كيف يمكن تصور الفرح، مثلاً، على أنه ترابط بين حركات منفصلة تقوم بها الأعضاء(العينان، الفم، عضلات الوجه.. الخ)؟. وعلى هذا التساؤل يجيب الجشتالطيون بأنه من غير الممكن تعريف الفرح بهذه الطريقة التحليلية. ويرون أن ذلك لا يتم إلا إذا نظرنا إلى جميع هذه الحركات نظرة إجمالية. (الحسين، 2008)

ويرى الباحث أن هذه النظرية أقرب ما تكون للواقع ، إذ أن الانفعال سلوك معقد ومتشابك لا يمكن اجتزائه في موقف معين أو استجابة سلوكية واحدة، بل هو مجموع لعدد من الاستجابات التي لا يمكن فصلها عن بعضها البعض، او تفسير أحدها بمعزل عن الباقي.

تعقيب عام على النظريات

من خلال ما تم استعراضه من نظريات حاولت تفسير الإنفعال البشري نرى أن هناك تمايز واختلاف بينها في تناول الإنفعال، ففي حين نرى أن نظرية جميس ولانج ركزت على المثيرات الخارجية ومدى تأثيرها فسيولوجيا على الفرد مما يؤدي لتكون الانفعال، نرى أن نظرية كانون وبارد جاءت لتضعف من النظرية السابقة ولتنفى كون الانفعال ناتج التغيرات الجسمية، وقدم لنا جنيه منظوراً جديداً للإنفعال قائم على افتراضات عن تكون الانفعال نتيجة ضعف وتحلل الجهاز العصبي، وركز فالون على دور الدورة العصبية في تكون الانفعال ونشأته، أما نظرية التحليل النفسية ففسرت تكون الإنفعال نتيجة الكبت الذي يحدث عند إعاقة الطاقة الجنسية عن بلوغ أهدافها، وقدم لنا سكاتشر عنصراً معرفياً جديدة في تكوين الإنفعال ألا وهو تفسير الفرد نفسه للموقف المثير الذي يتعرض لها مما يؤثر على استجاباته الانفعالية والحشوية والعضلية، وأخيرا ركزن نظرية الجتشالط على أهمية ترابط أجزاء المشهد بكامله لفهم الانفعال، وأنه من الخطأ تناول جزئية معينة واقتطاعها من المشهد العام.

ثانياً: الاتزان الانفعالي

إن مفهوم الاتزان يعني الوسطية في الأمور والاتزان هو الوسط الذي يمثل العدل بين الأشياء جميعاً، بحيث أن هذه الوسطية هي الطريق إلى السعادة في الدنيا والآخرة (ريان، 2006: 33)، والاتزان الانفعالي هو نقيض الاضطراب الانفعالي بحيث يكون الانفعال على قدر الموقف بغير زيادة أو نقصان أو إفراط ولا تفريط.

وقد تعددت التعريفات التي تناولت مصطلح الاتزان الانفعالي باختلاف وجهات نظر الباحثين الذين خاضوا غمار هذا المجال وحاولوا البحث فيه، وسنحاول ذكر أهم هذه التعريفات.

يعرف (الشعراوي، 2003: 4) الاتزان الانفعالي بأنه يمثل وسطاً فاصلاً على متصل ينتهي من ناحية عند الاندفاعية، ومن ناحية أخرى عند الترددية، وصميم الاتزان الانفعالي ينحصر في المرونة التي تمكن صاحبها من مواجهة المألوف من المواقف والجديد منها.

والشخص الانفعالي عند كاتل Catel هو شخص سهل الاستثارة وتتسم جميع انفعالاته بالتطرف، وهو غير ناضج وغير مبال ولا يعتمد عليه، هذا بعكس الشخص الهادئ الذي يتسم بالثبات الانفعالي ويظهر علامات قليلة من التهيج الانفعالي إزاء أي نوع من الغضب، كما يكون واقعياً في الحياة يتميز بالانضباط الذاتي والمثابرة. (المزيني، 2001: 67)

ويعُرف الاتزان الانفعالي بأنه الحالة التي يستطيع فيها الشخص إدراك الجوانب المختلفة للمواقف التي تواجهه، ثم الربط بين هذه الجوانب وما لديه من دوافع وخبرات وتجارب سابقة من النجاح والفشل تساعده على تعيين وتحديد نوع الاستجابة وطبيعتها بحيث تتفق ومقتضيات الموقف الراهن، وتسمح بتكييف استجابته تكييفاً ملائماً ينتهي بالفرد إلى التوافق مع البيئة والمساهمة الإيجابية في نشاطها، وفي نفس الوقت ينتهي بالفرد إلى حالة من الشعور بالرخاء والسعادة.

(ريان، 2006: 36)

ويرى مظلوم أن هناك خاصيتين لا غنى عنهما في الاتزان الانفعالي وهما، التروي وهو نقيض الاندفاع والتردد، والمرونة وهي نقيض الجمود. (يونس، 2005: 933)

أما عبد السلام عبد الغفار فيرى أن الاتزان الانفعالي مرادف لمعنى الوسطية وأن مرونة الشخصية من مظاهر هذه الوسطية، ويقصد بالوسطية الاعتدال في مجال الانفعالات والاعتدال في إشباع الحاجات البيولوجية والنفسية، والاعتدال في تحقيق قيمته أو تحقيق ذلك الجانب من الشخصية الذي أهمله الآخرون وهو الجانب الروحي من الشخصية. (الشعراوي، 2003: 10)

ويعرفه جابر وكفافي في المعجم أنه القدرة على الاحتفاظ بالتوازن في حياة الفرد الانفعالية بممارسة ضبط معقول على الانفعالات والتعبير عنها بالشكل الذي يتناسب مع الموقف.

(المزيني، 2001: 68)

وورد في موسوعة علم النفس تعريف الثبات أو الاتزان الانفعالي بأنه درجة من الضبط الذاتي الانفعالي والتناسب بين الاستجابة ونوعية المثيرات في ضوء المتوقع اجتماعياً، مع وضوح الاستقرار والاتساق الانفعالي والبعد عن التقلبات الحادة والشديدة وعدم ظهور أي أثار سلبية بسبب الانفعال علي المظاهر الفسيولوجية التي يتحكم فيها الجهاز العصبي المستقل مثل التغيرات الحشوية في الجهاز الهضمي أو الجهاز الدوري أو الجهاز النفسي أو في السلوك.

(ضحيك، 2004: 48)

ويشير ريبير reepair إلى أن الاتزان الانفعالي يستخدم لوصف حالة الشخص الناضج انفعالياً ولديه مرونة، بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للموقف ومتناغمة معه من حيث الظروف.

(الشعراوي، 2003: 10)

أما (المزيني، 2001: 69) فيرى أن الاتزان الانفعالي هو التحكم والسيطرة على الانفعالات والتعامل بمرونة مع المواقف والأحداث الجارية منها والجديدة مما يزيد من قدرته على قيادة المواقف والآخرين.

والاتزان الانفعالي ليس سمة فرعية، وإنما محور من المحاور الأساسية الكبرى للشخصية، وهو تنظيم سلوكي ينظم سلوك الفرد في مواقفه الاجتماعية المختلفة. (يونس، 2005: 933)

أما (حمدان، 2010: 37) فيرى أن الاتزان الانفعالي هو أن يكون لدى الفرد القدرة على التحكم والسيطرة على انفعالاته المختلفة ولديه مرونة في التعامل مع المواقف والأحداث الجارية بحيث تكون استجابته الانفعالية مناسبة للمواقف التي تستدعي هذه الانفعالات.

ولكن هذا لا يعني أن الاتزان الانفعالي يعتبر بمثابة انخفاض للتوتر حتى يكاد يبلغ حدود الانعدام، ولكنه يعنى تلك الخلفية العريضة التي تتيح للفرد المرونة في أوسع معانيها بعيداً عن الطرفية بجمودها سواء كانت طرفية الاندفاع أو طرفية الإحجام، كما أننا لا نستطيع بحال أن نتحدث عن الاتزان الانفعالي بمعزل عن التوافق، فصميم التوافق هو قيادة الصيرورة وتوجيهها في حدود المرونة المتاحة إلى المستقبل. (المزيني، 2001: 68)

وبناءً على ما سبق ذكره من تعريفات اتضح للباحث أن هناك محددات متفق عليها بين جميع الباحثين الذي عرفوا مفهوم الاتزان الانفعالي وتتضمن المظاهر التالية:

- القدرة على ضبط النفس في المواقف المثيرة للانفعال.
- القدرة على تأجيل الحاجات والرغبات حسب طبيعة الموقف الانفعالي.
- التعامل بحكمة ومرونة في المواقف المختلفة.
- الاتزان الانفعالي لا يعني كبت الانفعال بشكل كامل ولكن تخفيضه بما يتناسب مع الموقف حتى لا يؤثر على العقل والتفكير.

وعليه يعرف الباحث الاتزان الانفعالي بأنه إدارة الانفعالات وتنظيمها بحيث يكون الانفعال مكافئاً للمواقف الجاري بلا تطرف أو تردد، والتعامل بمرونة وحكمة تسمح باتخاذ القرار السليم.

الاضطرابات الانفعالية (كحالة نقيضة للاتزان الانفعالي)

يعرف زهران الاضطرابات الانفعالية بأنها حالة تكون فيها ردود الفعل الانفعالية غير مناسبة لمثيرها بالزيادة أو النقصان.

أما قطامي فتعرفها بأنها عبارة عن زيادة أو نقصان في المجالات المعرفية والانفعالية والسلوكية، ومقارنة هذا النقص أو الزيادة بمستوى مقبول أصلا. (أبو جاموس، 2009: 13)

ويعرف هلهان وكوفمان Hallhan & Kauffman الاضطرابات الانفعالية بأنها ذلك السلوك الانفعالي المتطرف والمزمن الذي يبتعد عن توقعات المجتمع وثقافاته ومعاييره. (الجزاف، 2007)

أسباب الاضطرابات الانفعالية:

*** الأسباب البيولوجية:**

وتشمل العوامل الوراثية والجينية التي من الممكن أن تكون سبباً لتشوش واضطراب الانفعال، ومع أنه يمكن اعتبارها أحد أسباب الاضطراب الانفعالي إلا ليست نتيجة حتمية فالكثير من الأفراد المضطربين انفعالياً يتمتعون بصحة جيدة.

*** الأسباب النفسية:**

وتعد من أهم الأسباب التي تؤدي إلى الاضطراب الانفعالي، فالضغوطات النفسية والاجتماعية والإحباطات التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، والصراعات الداخلية والخارجية التي تسيطر عليه دون أن ينجح في حسمها، والصدمات والخبرات الأليمة التي يعايشها، كلها أسباب مهيئة لتولد الاضطرابات الانفعالية بشكل كبير.

*** الأسباب الاجتماعية:**

وهي تشمل البيئات الأكثر تأثيراً في حياة الفرد منذ مولده وهي:

- **البيئة الأسرية:** طبيعة العلاقة القائمة في الأسرة تحدد طريقة الإشباع العاطفي والانفعالي فيها سواء كان بطريقة سليمة أو خاطئة، والبيئة الأسرية المضطربة التي يتخللها الشجار والانفعال أو غياب أحد الوالدين، وأساليب التربية الخاطئة تؤدي كلها إلى إنشاء فرد مضطرب انفعالياً.

- **البيئة المدرسية:** وهي تشمل علاقة الفرد بزملائه وعلاقته بمدرسيه، فإذا كانت هذه العلاقة قائمة على المنافسة الشريفة والرعاية وحسن المعاملة وعدم الإهمال، كان الفرد متزن انفعالياً خالي من الاضطرابات.
- **البيئة الاجتماعية:** بما تحتويه من عادات وتقاليد وأنظمة متبعة تحدد مدى وكيفية الإشباع الانفعالي لأفرادها.

النضج الانفعالي (كحالة مرادفة للاتزان الانفعالي):

تناول (المزيني، 2001: 73) موضوع الاتزان الانفعالي من زاوية أخرى وهي النضج الانفعالي، ويعتبر النضج الانفعالي شرط للتوافق الاجتماعي والصحة النفسية، فالشخص غير الناضج انفعالياً كأن يكون مبالغ في سلوكه الانفعالي متهور لا يستطيع عقد صلات اجتماعية قوية، بينما القدرة على ضبط النفس من أهم عوامل النجاح وخاصة في الميدان الاجتماعي، ونورد هنا أهم خصائص الشخص الناضج اجتماعياً كما يرى المليجي:

1) القدرة على التحكم في انفعالاته، فلا يندفع ولا يتهور ولا يثور، بل يرفض ما لا يرد ويفرض ما يشاء.
2) القدرة على كبح جماح شهواته، والسيطرة على نزواته، فهو قادر على تأجل لذاتّه العاجلة أو الإرضاء السريع لدوافعه من أجل أهدافه الآجلة، إنه يتحمل الحرمان ولا يستدر العطف من الغير حتى يشبع حاجاته ومطالبه الملحة، بينما الشخص غير الناضج مثله كالطفل الذي يندفع لإشباع حاجاته في الحال بصرف النظر عن النتائج التي تترتب على ذلك والتي قد تضر بمصالحه.
3) تناسب الانفعالات مع مثيراتها، فلا يشطط في غضبه لأسباب تافهة فيسب ويشتم ويعتدي ويتجنى، ولا يبالغ في خوفه أو غيظه.
4) يتخلى عن أساليب السلوك الطفلية كالأنانية والغيرة وحب التملك، فالشخص الناضج انفعالياً غير أناني يؤثر الغيرية على الأثرة، يحب لغيره كما يحب لنفسه.
5) هادئ ومتزن انفعالياً، انفعالاته ثابتة، بينما الشخص غير الناضج متقلب انفعالياً، أو مذبذب في انفعالاته، لا تستطيع التنبؤ بسلوكه الانفعالي.
6) الاعتماد على النفس والقدرة على تحمل المسئولية.
7) القدرة على الاحتمال، تحمل الأزمات والنقد والإحباط أو الفشل.

الاتزان الانفعالي في الإسلام

إن ما يزخر به القرآن الكريم والسنة النبوية من مظاهر الاتزان والضبط الانفعالي يمثل نظرية متكاملة، ومنهج سليم، وقواعد واضحة ومحددة في تفسير الانفعال البشري، وكيفية نموه وضبطه لتحقيق الأمن والتوافق النفسي للمجتمع بأكمله، كيف لا يكون ذلك والله الخالق العليم، أعلم بالنفس البشرية من صاحبها، وأعلم بطرق اتزانها أو اضطرابها.

ولعل أهم سبب من أسباب الاطمئنان الانفعالي والنفسي هو ذكر الله عز وجل، يقول في محكم التنزيل "الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُم بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ". (الرعد، 28)

ومن هنا فإن منهج تربية الانفعالات في الإسلام "يعرف طريقه إلى النفس البشرية منذ اللمسة الأولى، ويعرف دروبها ومنحنياتها فيتسلل إليها بعطف، ويعرف مداخلها ومخارجها، ويعرف قواها ومقدرتها فلا يتجاوزها أبداً، ويعرف أشواقها وحاجاتها فيلبيها تماماً، ويعرف طاقاتها الأصلية فيطلقها للعمل والبناء، ويتسم بالرفعة والسمو وهو نظام وجداني يأخذ في اعتباره فطرة هذا الإنسان بكل مقوماتها، وخصائص تكوينه وتركيبه بكل مقتضياته". (الشارف، 2012)

لذلك سنورد بعضاً من الدلائل والشواهد من القرآن والسنة والتي تمثل مظاهر الاتزان الانفعالي في الإسلام:

- **التحكم في الغضب:**

قال عليه الصلاة والسلام: لا تغضب لا تغضب، وقال أيضاً: إذا غضب أحدكم فليتوضأ. رواه أبو داود، وفى حديث آخر عن الرسول الأمين عليه الصلاة والسلام: "ليس الشديد بالصرعة وإنما الشديد من تملك نفسه ساعة الغضب" رواه البخاري

- **كظم الغيظ:**

"وَالْكَاظِمِينَ الْغَيْظَ وَالْعَافِينَ عَنِ النَّاسِ وَاللَّهُ يُحِبُّ الْمُحْسِنِينَ" (آل عمران، 134)

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من كظم غيظاً وهو يستطيع أن ينفذه دعاه الله يوم القيامة على رءوس الخلائق حتى يخيّره في أي الحور شاء" رواه أبو داود والترمذي

- **العفو والتسامح:**

"وَلْيَعْفُوا وَلْيَصْفَحُوا أَلَا تُحِبُّونَ أَنْ يَغْفِرَ اللَّهُ لَكُمْ وَاللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ" (النور 22)

"فَاعْفُوا وَاصْفَحُوا حَتَّى يَأْتِيَ اللَّهُ بِأَمْرِهِ" (البقرة 109)

"وَعِبَادُ الرَّحْمَنِ الَّذِينَ يَمْشُونَ عَلَى الْأَرْضِ هَوْنًا وَإِذَا خَاطَبَهُمُ الْجَاهِلُونَ قَالُوا سَلَامًا" (الفرقان 63)

- **الحزن:**

كل شيء بقضاء الله وقدره، ولا يقع شيء في الكون إلا بعلم الله وبإذنه وتقديره، قال تعالى: "مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا إِنَّ ذَلِكَ عَلَى اللَّهِ يَسِيرٌ". (الحديد: 22)

- **الصبر على المحن والشدائد:**

"يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ" (آل عمران، 200)

"إِنَّمَا يُوَفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ" (الزمر، 10)

- **الغيرة الشديدة:**

"إِذْ قَالُوا لَيُوسُفُ وَأَخُوهُ أَحَبُّ إِلَى أَبِينَا مِنَّا وَنَحْنُ عُصْبَةٌ إِنَّ أَبَانَا لَفِي ضَلَالٍ مُبِينٍ" (يوسف، 8).

- **انفعال الحسد:**

"وَمِنْ شَرِّ حَاسِدٍ إِذَا حَسَدَ" (الفلق، 5)

"أَمْ يَحْسُدُونَ النَّاسَ عَلَى مَا آتَاهُمُ اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ فَقَدْ آتَيْنَا آلَ إِبْرَاهِيمَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَآتَيْنَاهُمْ مُلْكًا عَظِيمًا" (النساء، 54)

مما سبق أعلاه وغيره الكثير يتضح لنا العديد من مظاهر التربية الانفعالية الإسلامية، والتي تساعد على بناء الفرد المتزن والمطمئن نفسياً، بحيث يكون بعيداً عن التطرف الانفعالي ومخاطره.

وقد أوضح (المزيني، 2001: 69) أن الاتزان الانفعالي يعتبر من المفاهيم النفسية التي تحدث عنها القرآن الكريم، ولكنه تناولها بلفظ "الطمأنينة" وسمى من يتصف بها بأنه صاحب "نفس

مطمئنة"، وفي هذا يقول عن الاتزان الانفعالي أنه الاطمئنان والاستقرار للفرد من خلال تنمية الشخصية السوية.

ولقد وردت العديد من الآيات والتي ذكرت الاطمئنان في صور شتى منها:

1. "يَا أَيَّتُهَا النَّفْسُ الْمُطْمَئِنَّةُ ارْجِعِي إِلَى رَبِّكِ رَاضِيَةً مَرْضِيَّةً" (الفجر 27-28)
2. "الَّذِينَ آمَنُوا وَتَطْمَئِنُّ قُلُوبُهُمْ بِذِكْرِ اللَّهِ أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ" (الرعد، 28)
3. "مَنْ كَفَرَ بِاللَّهِ مِنْ بَعْدِ إِيمَانِهِ إِلَّا مَنْ أُكْرِهَ وَقَلْبُهُ مُطْمَئِنٌّ بِالْإِيمَانِ" (النحل، 106)
4. "وَمَا جَعَلَهُ اللَّهُ إِلَّا بُشْرَى لَكُمْ وَلِتَطْمَئِنَّ قُلُوبُكُمْ بِهِ" (آل عمران، 126)
5. "مِنَ النَّاسِ مَنْ يَعْبُدُ اللَّهَ عَلَى حَرْفٍ فَإِنْ أَصَابَهُ خَيْرٌ اطْمَأَنَّ بِهِ" (الحج، 11)

مما سبق يتضح لنا أن التربية الإسلامية جعلت من شخصية المسلم محورها الرئيس، حيث عملت على صياغتها صياغة متوازنة في الأبعاد العقلية والانفعالية والاجتماعية والإيمانية والجسدية، واستنبطت من النصوص الشرعية الطريقة التي تناول بها الوحي موضوع الانفعالات والمشاعر والعواطف الإنسانية من حب، وخوف، وغضب، وحسد، وكبر، وتواضع، إلى غير ذلك.

المبحث الثالث: الرضا عن الحياة

لم يعد الاهتمام بالفرد مقصوراً على توفير المقومات المادية اللازمة لحياته فقط، بل امتد ذلك ليشمل كل ما يدخل في إطار زيادة جودة الحياة لديه ورضاه عنها، ومساعدته على تحقيق التوافق النفسي، وإعادة التوازن أمام الضغوطات النفسية المتصاعدة في حياته، خاصة في ظل عصر الضغوط والأزمات النفسية الذي نعيش فيه حالياً، فجودة الحياة لدى الفرد هي إحدى دلالات الصحة النفسية لديه، كما أن انخفاضها يعني بالضرورة أن هناك خللاً ما، ومن هذا المنطلق زاد الاهتمام مؤخراً بهذا المجال.

ومثل أي مصطلح في العلوم الإنسانية فقد تعددت التعريفات التي تناولت مصطلح الرضا عن الحياة أو جودة الحياة، كل منها ينظر لجانب من جوانبه، في محاولة لتفسيره، وسنحاول أن نجمل أهم التعريفات التي وردت.

ومن خلال اطلاع الباحث على الجهود السابقة في هذا المجال، وجد أن الدراسات تناولت هذا الموضوع من خلال زاويتين متقاربتين، الأولى من خلال مصطلح الرضا عن الحياة، والثانية من خلال مصطلح جودة الحياة، وقد تناول بعض الباحثين المصطلحين بنفس المعنى، فيذكر (المالكي، 2011: 43) "أن الرضا عن الحياة يعد واحداً من أهم مصادر السعادة، والمكون الأساسي لها، وقد استُخدم هذا المصطلح مترادفاً مع مكونات علم النفس الإيجابي الأخرى مثل: الهناء، والهناء النفسي، وجودة الحياة، والسعادة، والانفعالات الإيجابية والسلبية"، في حين يوضح (أبو حلاوة، 2007: 8) أن جودة الحياة تعبر عن التوافق النفسي كما تعبر عن السعادة والرضا عن الحياة كناتج لظروف المعيشة الحياتية للأفراد وعن الإدراك الذاتي للحياة، حيث ترتبط جودة الحياة بالإدراك الذاتي للحياة لكون هذا الإدراك يؤثر على تقييم الفرد للجوانب الموضوعية للحياة كالتعليم والعمل ومستوى المعيشة والعلاقات الاجتماعية من ناحية، وأهمية هذه الموضوعات بالنسبة للفرد في وقت معين وظروف معينة من ناحية أخرى، وتأثيرها على رضاه عن نفسه كنتيجة إجمالية لهذه العوامل المختلفة.

مفهوم الرضا عن الحياة:

يعرف (المدهون، 2009: 4) الرضا عن الحياة بأنه حالة داخلية في الفرد تظهر في سلوكياته واستجاباته وتتمثل في الطمأنينة والاستقرار الاجتماعي والتقدير الاجتماعي والسعادة والقناعة.

وتعرف منظمة الصحة العالمية جودة الحياة بأنها انطباع الفرد تجاه حياته ضمن النسق والمعايير الثقافية في مجتمعه ومستوى العلاقة بين تحقيق أهدافه وتوقعاته وفق مفاهيم معيارية محددة لديه، ومن وجهة نظر أخري هي عملية الدمج والتكامل بين جوانب صحة الفرد الفسيولوجية والنفسية ومستوى عدم الاعتمادية والعلاقات الاجتماعية، وعلاقة ذلك بما يبرز في المستقبل من أحداث بيئية. (الهمص، 2010: 42)

أما رضوان وهريدي فيعرفان الرضا عن الحياة بأنه درجة تقبل الفرد لذاته، بما حقق من انجازات في حياته الماضية والحاضرة، ويفصح هذا التقبل عن نفسه في توافق الفرد مع ذاته والآخرين، وجوانب الحياة المختلفة، ونظرته المتفائلة عن المستقبل (سليمان، 2003 : 13)

ويرى شين وجونسون (shin & Johnson 1978) أن الرضا عن الحياة هو تقدير عام لنوعية حياة الشخص حسب المعايير التي انتقاها لنفسه. (عبد العزيز، 2001: 75)

وفي جانب آخر من جوانب الرضا يعرف ستيورات براون Stuart Brown جودة الحياة بأنها حالة كلية ذاتية توجد عندما يتوازن داخل الشخص مدى واسع من المشاعر منها: الحيوية والإقبال على الحياة، الثقة في الذات، الصراحة والأمانة مع الذات ومع الآخرين، البهجة والمرح، السعادة، الهدوء، والاهتمام بالآخرين. (رجيعة، 2009: 189)

ويذكر (منصور، 2009: 42) أن الرضا عن الحياة ينقسم إلى بعدين الأول وهو الرضا العام عن الحياة، والثاني الرضا عن مجالات حياتية نوعية مثل: العمل، الزواج، التعليم، السكن، الدين وغيره.

أما فريدريكسون (Fredrickson, 2001) فيوضح بأن هناك علاقة ما بين الإبداع والرضا عن الحياة بقوله: "والرضا عن الحياة يتيح للفرد الفرص الملائمة للإبداع، فتصبح أفكاره مرنة مما يتيح له القدرة على حل المشكلات الصعبة التي يقابلها".

ويشير ملكوش أن من الجوانب الهامة للشعور بالرضا عن الحياة جوانب الحياة الصحية، والراحة المادية، والعلاقات الحميمة، والأطفال، والأسرة، والصداقة، والمجتمع، والدراسة، وتنمية وفهم الذات، والعمل، ووسائل الإعلام، والاستجمام، والدين. (سليمان، 2003 : 11)

ويرى دينر وآخرون (Denier. et al, 2003) أن الحكم على مستوى الرضا عن الحياة يعتمد على مقارنة الفرد لظروفه بالمستوى المثالي الذي يفترضه لحياته، وهذا يعني أن الحكم على مدى

رضا الفرد عن شئونه الحالية يعتمد على مقارنته بمستوى مثالي يضعه الفرد نصب عينيه، وهذا المستوى المثالي ليس إجبارياً، وهو علامة مميزة للصحة النفسية.

وتعتبر منظمة اليونسكو أن جودة الحياة يعد مفهوماً شاملاً يضم كل جوانب الحياة كما يدركها الفرد، وهو مفهوم يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته، وعلى ذلك فإن جودة الحياة من هذه الرؤية لها ظروف موضوعية ومكونات ذاتية. (عزب، 2004: 581)

ويُعرف الرضا عن الحياة بأنه ذلك البناء الكلِّي الذي يتكون من مجموعة المتغيرات التي تهدف إلى إشباع الفرد، بمؤشِّرات موضوعية تقيس الإمكانات المتدفقة على الفرد، ومؤشِّرات ذاتية تقيس مقدار الإشباع الذي تحقق. (نعيسة، 2012: 151)

أما الدسوقي فيعرف الرضا عن الحياة بأنه: "تقييم الفرد لنوعية الحياة التي يعيشها طبقًا لنسقه القيمي، ويعتمد هذا التقييم على مقارنة الفرد لظروفه الحياتية بالمستوى الأمثل الذي يعتقد أنه مناسب لحياته" (عبد الغني، 2009: 11)

ويرى جود Goode أن جودة الحياة كجانب من جوانب الرضا هي "نتائج لتفاعلات فريدة بين الفرد والمواقف الحياتية الخاصة، وعرفها بأنها درجة استمتاع الفرد بإمكانياته الهامة في حياته، أو بصورة أخرى إلى أي حد يرى الفرد حياته جيدة، ويضيف أن البعض يرى أن جودة الحياة مفهوم يعكس مواقف الحياة المرغوبة لدى الفرد في ثلاثة مجالات رئيسية للحياة هي: الحياة الأسرية والمجتمعية، المهنة أو العمل، والصحة، ويعتمد هذا الحكم على الإدراك الذاتي للفرد.، ومواقف الحياة الضاغطة، وإدراك الآخرين المهمين للفرد". (هاشم، 2001: 129)

وتعرف ويندي وآخرون Wendy et al جودة المعيشة بأنها تقييم الفرد الإيجابي لظروف حياته، ذلك التقييم الذي ينعكس في الرضا العام عن الحياة، والشعور بالسعادة، والرضا الشخصي عن سياقات الحياة الشخصية، كالصداقة والحياة الأسرية والحياة التعليمية.

(أبو النيل، 2010: 134)

ويعتبر أباجيل Abagel أنه يمكن فهم السعادة بوصفها انعكاساً لدرجة الرضا عن الحياة، أو بوصفها انعكاساً لمعدلات تكرار حدوث الانفعالات السارة وشدة تكرار هذه الانفعالات.

(سليمان، 2003 : 12)

أما (علوان، 2008 :477) فترى أن الرضا عن الحياة يتضمن صفات متنوعة: كالتفاؤل، توقع الخير، الاستبشار، الرضا عن الواقع، تقبل النفس واحترامها، والاستقلال المعرفي والوجداني، فإذا تحققت هذه الصفات لدى الإنسان فإنه عندئذ يشعر بالسعادة أكثر من أي وقت آخر، خاصة وأن السعادة ترتبط ارتباطا وثيقا بالرضا عن الحياة.

وقد اقترح ايفانس Evans نموذج بُني على الوجهة التكاملية للأطر النظرية، ويتضمن هذا النموذج سمات الشخصية (تقدير الذات، التفاؤل، العصابية، الانبساطية) وهي سمات نابعة من داخل الفرد، وتشتمل على الأبعاد المعرفية والانفعالية في الشخصية، وتتضمن الانفعال الإيجابي أو السلبي ويكون داخلي المصدر وهو مكون انفعالي، والرضا عن الحياة ويكون داخلي المصدر وهو مكون معرفي. (المالكي، 2011: 50)

ويذكر (الخليفي، 2000: 163) أن الفعالية الانفعالية تعد أحد متطلبات جودة الحياة لدى الفرد ورضاه عنها، وتتحقق هذه الفعالية بالسيطرة على الانفعالات وتوجيهها وجهةً بناءة، كما أن هناك من ينظر إلى جودة الحياة باعتبارها دلالة التغير النفسي الاجتماعي الايجابي الذي يحدث في استجابات الأفراد والجماعات تجاه البرامج والخدمات المقدمة، بمعنى أن هذه الخدمات عندما تحدث أثراً ايجابياً يعبر عن الفاعلية الإشباعية للسلوك في الاتجاه الصحيح، فإن ذلك هو معيار مساهمتها في تحقيق جودة الحياة.

ويرى هيرلوك Hurlock بأن هناك ثلاثة أشياء رئيسية لتحقيق السعادة لكي يتمتع الفرد بصحة نفسية وجسمية سليمة وهي (التقبل والحب والإنجازات)، وبالتي فإن الرضا عن الحياة يشتمل على ثلاثة جوانب وهي تقبل الحياة، والإنجازات، وتقبل الذات والآخرين.

(سليمان، 2003 : 11)

وتعرف الجوهري جودة الحياة بأنها ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من مجموعة من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية تقيس القيم المتدفقة، وبمؤشرات ذاتية تقيس قدر الإشباع الذي تحقق. (عبد القادر، 2005: 93)

غير أن ثمة من ينظر لمفهوم الرضا عن الحياة من خلال ثلاثة اتجاهات رئيسة وهى الاتجاه الاجتماعي والاتجاه الطبي والاتجاه النفسي.

حيث يعرف أصحاب الاتجاه الاجتماعي الرضا عن الحياة من منظور يركز على الأسرة والمجتمع، وعلاقات الأفراد والمتطلبات الحضارية والسكان والدخل والعمل، وضغوط الوظيفة والمتغيرات الاجتماعية الأخرى.

أما الاتجاه الطبي فقد اعتمد على تحديد مؤشرات رضا الفرد عن حياته بمعيار الجودة ولم يحدد تعريفاً واضحاً لهذا المفهوم، وقد زاد اهتمام الأطباء والمتخصصين في الشئون الاجتماعية والباحثين في العلوم الاجتماعية بتعزيز ورفع جودة الحياة لدى المرضى من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي لهم.

بينما يركز الاتجاه النفسي على إدراك الفرد كمحدد أساسي للمفهوم وعلاقة المفهوم بالمفاهيم النفسية الأخرى، وأهمها القيم والحاجات النفسية وإشباعها، وتحقيق الذات ومستوى الطموح لدى الأفراد. (أحمد، 2010)

والرضا عن الحياة يعد دالة للمقارنة بين ما حققه الفرد وما يأمل في تحقيقه وما حققه الآخرون، والدراسات المبكرة في هذا المجال تناولت الشعور بالسعادة كبديل للرضا عن الحياة ولكن الدراسات الحديثة تركز على مصطلح الرضا عن الحياة نظراً لأنه يتضمن المكون المعرفي بجانب المكون الوجداني الذي يتضمنه مفهوم السعادة وينظر البعض إلى المفهومين على أنهما مترادفين وهو ما أدى إلى تداخل في تفسير كثير من النتائج التي توصلت إليها الدراسات والبحوث السابقة.
(عيسى ورشوان، 2006: 59)

وهنا أيضاً "لا ينبغي الخلط بين مفهوم جودة الحياة وبين مفهوم مستوى المعيشة والذي يستند أساساً على الدخل، بدلاً من ذلك لا تشمل مؤشرات قياس جودة الحياة فقط الثروة وفرص العمل ولكن أيضاً البيئة العمرانية والصحة البدنية والعقلية والتعليم والترفيه وقضاء وقت الفراغ والانتماء الاجتماعي". (الموسوعة الحرة ويكيبيديا)

وقد ميزت الدراسات الحديثة بعداً عاماً تضمن حالة عامة من الشعور بحسن الحال، وهذا يختلف إلى حد ما عن السعادة كحالة انفعالية ايجابية، والعناء كحالة سلبية، ويمكن تعريفه على أنه تقدير عقلي لنوعية الحياة التي يعيشها الفرد ككل، أو حكم بالرضا عن الحياة، ويمثل هذا البعد خلفية عامة للعديد من المقاييس النوعية للرضا، كالرضا عن العمل، أو الزواج، أو الصحة.
(أرجايل، 1993: 15)

وبعد هذا الاستعراض لأهم ما تناوله الباحثون من تعريف لمصطلح الرضا عن الحياة بكافة جوانبه، وخاصة الجوانب التي كان عليها اتفاق وإجماع، يعرف الباحث الرضا عن الحياة بأنه مفهوم شامل يلم بكل ما يحيط بالفرد من متغيرات وحاجات متنوعة كما يدركها هو، ويشمل مدى إشباع الفرد لهذه الحاجات والمتغيرات المحيطة به، والتي تؤدي إلى توافقه مع ذاته ومع المجتمع.

مصادر الرضا عن الحياة :

حدد كرومباخ وموليش (Crumbangh & mohalish,1969) أربعة مصادر يجد الإنسان فيها ما يحقق له الرضا عن جودة حياته، وهي:

1. القناعة في الحياة.
2. القدرة على وضع أهداف محددة وانجازها.
3. أن يكون الفرد لديه قدرة السيطرة على حياته.
4. الاستثارة والحماس والجد في الحياة.

أما بريجر " Preger 1998 " فحدد مصادر الرضا عن الحياة بالتالي:

1- النمو الشخصي كما يتجلى في تحقيق معارف أكثر وتطوير الإمكانات العقلية.

2- يظهر في خدمة أو مساعدة الآخرين.

3- العلاقات المتبادلة مع الآخرين.

4- العيش طبقاً لمعتقدات محدودة.

5- التعبير والإبداع من خلال الفن، الجمال، الموسيقى، الشعر، التأليف.

6- النواحي المادية من خلال حيازة الممتلكات وأسباب الرفاهية.

7- التوجه الوجودي القائم على اللذة والمتعة. (حسن، 2010)

أبعاد الرضا عن الحياة:

من خلال التعريفات المتعددة لهذا المفهوم يمكن تمييز ثلاثة أبعاد له وهي:

1) **الموضوعية:** وتشمل هذه الفئة الجوانب الاجتماعية لحياة الأفراد والتي يوفرها المجتمع من مستلزمات مادية.

2) **الذاتية:** ويقصد بها مدى الرضا الشخصي بالحياة، وشعور الفرد بجودة الحياة.

3) **الوجودية:** وتمّثل الحد المثالي لإشباع حاجات الفرد، واستطاعته العيش بتوافق روحي ونفسي مع ذاته ومع مجتمعه. (نعيسة، 2012: 153)

أما في موسوعة علم النفس فيتم تعريف الرضا عن الحياة على أنه مفهوم ذو أبعاد عديدة أوضحها بيترمان وسيلا Peterman and Silas في 7 محاور وهي كالآتي:

1) التوازن الانفعالي ويتمثل في ضبط الانفعالات الايجابية والانفعالات السلبية.
2) الحالة الصحية العامة للجسم.
3) الاستقرار المهني حيث يمثل الرضا عن العمل بعداً هاماً في جودة الحياة.
4) الاستقرار الأسري وتواصل العلاقات داخل البناء العائلي.
5) استمرارية وتواصل العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العائلة.
6) الاستقرار الاقتصادي وهو ما يرتبط بدخل الفرد الذي يعينه على مواجهة الحياة.
7) التواؤم الجنسي ويرتبط بذلك ما يتعلق بصورة الجسم والرضا عن المظهر والشكل العام.

(عزب، 2004: 583)

أما رايف Raif فترى أن الرضا عن الحياة يتضمن الأبعاد التالية:

1. **تقبل الذات:** ويشير إلى القدرة على أقصى مدى تسمح به القدرات والإمكانات، والنضج الشخصي، والاتجاه الايجابي نحو الذات.
2. **العلاقات الإيجابية مع الآخرين:** وتشير إلى القدرة على إقامة علاقات ايجابية مع الآخرين قائمة على الثقة والتواد، القدرة على التوحد مع الآخرين، والقدرة على الأخذ والعطاء مع الآخرين.
3. **الاستقلالية:** وتشير إلى القدرة على تقرير مصير الذات، والاعتماد على الذات، والقدرة على ضبط وتنظيم السلوك الشخصي.
4. **الكفاءة البيئية (السيطرة على البيئة):** وتشير إلى القدرة على اختيار وتخيل البيئات المناسبة، والمرونة الشخصية أثناء التواجد في السياقات البيئية.
5. **هدفية الحياة:** وتشير إلى أن يكون للفرد هدف في الحياة ورؤية توجه تصرفاته وأفعاله نحو تحقيق هذا الهدف مع المثابرة والإصرار.
6. **النمو الشخصي:** وتشير إلى قدرة الفرد على تنمية قدراته وإمكانياته الشخصية لإثراء حياته. (رجيعة، 2009: 189)

مبادئ الرضا عن الحياة:

أوضحت جودي Good 1990 أن جودة الحياة والرضا عنها تعتمد على مجموعة من المبادئ منها:

1. أن جودة الحياة مرتبطة بمجموعة من الاحتياجات الرئيسية للإنسان، وبمدى قدرته على تحقيق أهدافه في الحياة.
2. أن معاني جودة الحياة تختلف باختلاف وجهات النظر الإنسانية، بمعنى أنها تختلف من شخص لآخر، ومن عائلة إلى أخرى، ومن برنامج تأهيلي إلى آخر، ومن شخص مهني إلى آخر.
3. أن مفهوم جودة الحياة له علاقة وطيدة ومباشرة بالبيئة التي يعيش فيها هذا الإنسان أو ذاك.
4. أن مفهوم جودة الحياة يعكس التراث الثقافي للإنسان والأشخاص المحيطين به.

(الهنداوي، 2011: 36)

النظريات المفسرة للرضا عن الحياة:

1) نظرية المقارنة الاجتماعية:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الأفراد يقارنون أنفسهم مع الآخرين ضمن الثقافة الواحدة، ويكونون أكثر سعادة إذا كانت ظروفهم أفضل ممن يحيطون بهم، فالمقارنة تخلق درجات مختلفة من الرضا ضمن المجتمع والثقافة الواحدة، فالرضا عن الحياة يعتمد على المقارنة بين المعايير الموضوعية أو المتوقعة، الفردية أو الثقافية أو الاجتماعية أو المادية من ناحية، وما تم تحقيقه على أرض الواقع من ناحية أخرى، وقد تكون المقارنة بين الأفراد أو الجماعات المحيطة أو بين الدول والمجتمعات، وبالتالي تختلف درجات الرضا عن الحياة باختلاف المعايير الذاتية والاجتماعية والاقتصادية. (سليمان، 2003 : 15-16)

2) نظرية التكيف أو التعود:

يتصرف الأفراد بشكل مختلف تجاه الأحداث الجديدة في الحياة، وذلك اعتماداً على نمط شخصياتهم، وردود أفعالهم، وأهدافهم بالحياة، ولكن نتيجة التعود والتأقلم مع الأحداث وبمرور الوقت فإنهم يعودون إلى النقطة الأساسية التي كانوا عليها قبل الأحداث، فنتائج الدراسات تشير إلى أن الأفراد من مختلف الأعمار وبغض النظر عن الجنس لا يختلفون في الشعور

بالسعادة أو الرضا عن الحياة ويرجعون السبب إلى مدى التكيف والتأقلم مع الأوضاع الجديدة، فقد وجد أن الأفراد الذين أصيبوا بإعاقات نتيجة الحوادث كانوا في البداية غير سعداء ثم أصبحوا أكثر سعادة فيما بعد نتيجة التكيف مع الأوضاع الجديدة.

3) نظرية التقييم:

وترى هذه النظرية أن الشعور بالرضا يمكن قياسه من خلال عدة معايير، وأحد هذه المعايير يعتمد على الفرد ومزاجه والثقافة والقيم السائدة، وذلك أن الظروف المحيطة تؤثر على الشعور بالرضا، فالأفراد لا يفكرون عادة بقدراتهم الحركية إلا إذا تواجدوا مع أحد الذين يعانون من إعاقة حركية. (سليمان، 2003 : 15-16)

وقد أشارت الدراسات إلى وجود فروق في درجات الرضا بين الأفراد في الثقافات الفردية التي يعتبر فيها الأفراد وحدة مستقلة والتي تركز على الحريات الفردية، والعدالة والثقة بالنفس، وتتوفر فيها أسباب الحياة الكريمة، حيث يقيم الأفراد حياتهم فيها بناءً على مشاعرهم أو احتياجاتهم الفردية، بخلاف الثقافات الجمعية حيث يعتمد أفراد هذه المجتمعات على الدعم الاجتماعي في تحقيق أهدافهم، أو تحقيقها ضمن الجماعة. (المالكي، 2011: 46)

4) نظرية القيم والأهداف والمعاني (نظرية الظروف الموضوعية):

تقوم هذه النظرية على فرضية مفادها، أن الفرد يرضى عن حياته عندما يعيش في ظروف طيبة، ويشعر بالأمن والنجاح في تحقيق ما يريد من أهداف، فيجد الصحبة الطيبة ويتزوج المرأة الصالحة ويسعى ليكون أسرة متماسكة، والحصول على العمل الجيد والمعافاة في البدن، وبذلك يتمتع بالصحة النفسية. (المالكي، 2011: 45)

وقد أشارت أغلب الدراسات إلى أن الأفراد الذين يدركون حقيقة أهدافهم وطموحاتهم وينجحون في تحقيقها يتمتعون بدرجة أعلى من الرضا عن الحياة مقارنة بأولئك الذين لا يدركون حقيقة أهدافهم، أو الذين تتعارض أهدافهم مما يؤدي إلى الفشل في تحقيقها. (سليمان، 2003 : 17)

5) نظرية الخبرات السارة:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الفرد يمكن أن يحقق الرضا عن الحياة عندما تكون خبراته فيها سارة وممتعة، بما تولده من مشاعر ايجابية، وليست هذه الظروف هي نفسها مصدر الرضا بل يتوقف على مدى إدراك الفرد الخبرة السارة في هذه الظروف، ويعتبر هذا الإدراك مسألة نسبية تختلف من شخص لآخر وفق ما يدركه كل فرد من خبرات ممتعة أو غير ممتعة في هذا

الموقف، فقد تبين أن مجرد وضع الأشخاص في حالة مزاجية حسنة يزيد من تعبيرهم عن الشعور بالرضا عن الحياة ككل، وتبين أيضاً من بعض التجارب أن الحالات المزاجية العابرة لها تأثير كبير على أحكام الشعور بالرضا، وأن التفكير المتصل والمدعم بصورة عينية يزيد من الشعور بالرضا. (المالكي، 2011: 47)

6) نظرية الفجوة بين الطموح والإنجاز:

تشير هذه النظرية أن الفرد يرضى عن حياته عندما يحقق طموحاته، أو عندما تكون انجازاته قريبة من طموحاته، وغالباً ما تقوم الطموحات على المقارنة مع الآخرين ومع خبرة الفرد الماضية، ولكن عندما يضع الفرد طموحات وأهداف أعلى من قدراته وإمكانياته فإنه لا يستطيع الوصول إلى أهدافه، وبالتالي يجد نفسه غير راضي عن حياته.

وبذلك يؤدي الطموح الزائد مع ضعف الإمكانات إلى الإحباط والقلق المستمر على المستقبل، لذلك يجب الموازنة بين طموح الفرد وإمكاناته حتى يستطع تحقيق أهدافه والشعور بالنجاح والتوفيق، ومع ذلك فليس من المؤكد أن الفجوة بين الطموح والإنجاز هي التي تحقق الرضا أم العكس. (المالكي، 2011: 47)

7) نظرية فورديس Fordyce:

إن جودة الحياة تتحقق عندما تشبع حاجات الفرد وأن جودة الحياة لا تعني حالة مؤقتة بل هي إحساس طويل المدى، وتعني القناعة بالحياة، والاستقرار الانفعالي حتى تصبح خبرة ينتج عنها التفاعل بين عوامل كثيرة ومتنوعة وقد يكون مصطلح جودة الحياة مماثل لمصطلحات أخرى كثيرة منها الرضا عن الحياة والمتعة في الحياة والانجاز والقناعة والشعور بالراحة والسعادة في الحياة. (حسن، 2010)

تعقيب عام على النظريات:

نرى من خلال استعراض النظريات السابقة التي اهتمت بمفهوم الرضا عن الحياة من تنوع الزوايا التي نظر من خلالها كل أصحاب نظرية، فنظرية المقارنة الاجتماعية نظرت للمشهد بشكل عام من خلال وجود الفرد داخل مجتمعه وكيفية مقارنته لنفسه بالآخرين، وتشابهت معها أيضاً نظرية التقييم التي فسرت مفهوم الرضا لدى الفرد من خلال عدة معايير يقيم من خلالها الفرد مفهومه للرضا عن حياته، أما نظرية القيم والأهداف ففسرت مفهوم الرضا من خلال تحقيق الفرد لأهدافه وطموحاته، في حين أن نظرية الخبرات السارة فسرت لنا الرضا من خلال

الذكريات السابقة للفرد، فمتى كانت الذكريات سارة ومحببة للنفس تولد عنها مشاعر إيجابية تولد شعوراً عاماً بالرضا، وفسرت نظرية الفجوة بين الطموح والإنجاز تفسيراً مشابهاً لنظرية الأهداف والمعاني حيث أن الرضا يعتمد على تحقيق الأهداف المرجوة وانجازها.

وقد تمثل النظريات السابقة تفسيرات جزئية للرضا عن الحياة، إلا أنه يمكن إيجاد بعض جوانب التوافق والتكامل فيها بينها، فهي تشير إلى:

1) أن يعيش الفرد في ظروف طيبة تشعره بالأمن والطمأنينة.
2) أن يدرك الخبرات السارة التي تمتعه وتسره.
3) أن يحقق أهدافه في الحياة، ويتغلب على الصعوبات التي تواجهه.
4) أن تكون طموحاته في مستوى قدراته وإمكاناته، حتى لا يتعرض لمواقف الإحباط.
5) أن يحقق النجاح في دراسته أو عمله، حتى يشعر بالكفاءة والجدارة وتقدير الذات.

مظاهر جودة الحياة (الرضا عن الحياة):

1. العوامل المادية والتعبير عن حسن الحال:

أ. العوامل المادية الموضوعية: وتشمل الخدمات المادية التي يوفرها المجتمع لأفراده، إلى جانب الفرد وحالته الاجتماعية والزواجية والصحية والتعليمية.

ب. حسن الحال: ويعتبر بمثابة مقياس عام لجودة الحياة، كما يعتبر مظهراً سطحياً للتعبير عن جودة الحياة. (الهنداوي، 2011: 42)

2. إشباع الحاجات والرضا عن الحياة:

أ. إشباع وتحقيق الحاجات: وهو أحد المؤشرات الموضوعية لجودة الحياة، فعندما يتمكن الفرد من إشباع حاجاته فإن جودة حياته تزداد وترتفع ويزداد رضاه عنها.

ب. الرضا عن الحياة: "وهو درجة تقبل الفرد لذاته، بما حقق من انجازات في حياته الماضية والحاضرة، ويفصح هذا التقبل عن نفسه في توافق الفرد مع ذاته والآخرين، وجوانب الحياة المختلفة، ونظرته المتفائلة عن المستقبل"

(سليمان، 2003 : 13).

3. إدراك الفرد للقوى والمتضمنات الحياتية وإحساسه بمعنى الحياة:

أ. القوى والمتضمنات الحياتية: فالبشر كي يعيشوا حياة جيدة لا بد لهم من استخدام القدرات والطاقات والأنشطة الابتكارية الكامنة داخلهم.

ب. معنى الحياة: فكلما شعر الفرد بقيمته وأهميته للمجتمع والآخرين، وشعر بإنجازاته ومواهبه، كل ذلك يؤدي إلى إحساسه بجودة حياته. (الهنداوي، 2011: 42)

4. الصحة والبناء البيولوجي وإحساس الفرد بالسعادة:

أ. الصحة والبناء البيولوجي: تمتع الفرد بصحة جسمية سليمة تزيد من نسبة رضا الفرد عن حياته ونظرته التفاؤلية للمستقبل.

ب. السعادة: "وهي حالة من التوازن الداخلي يسودها عدد من المشاعر الإيجابية كالرضا والابتهاج والسرور، والتي ترتبط بالجوانب الأساسية للحياة مثل الأسرة والعمل والعلاقات الاجتماعية". (القاسم، 2001: 40)

5. جودة الحياة الوجودية:

"إن جوهر الإنسان يتمثل في عمق الفطرة وثرائها وفيه إمكانيات الإنسان الكامنة، وطاقته المتأصلة، تلك التي تجسد الطبيعة الإنسانية وتعطي للإنسان معنىً لوجوده وهدفاً لحياته، فيه تحقيق لإنسانيته وإعلاء لنفسه فوق مادياتها". (الفرماوي، 1999: 215)

مقومات الرضا عن الحياة

تتمّثل مقومات الرضا عن الحياة في حالة المعافاة الكاملة بدنياً وعقلياً ونفسياً واجتماعياً.

ووفق تعريف منظمة الصحة العالمية فإن للصحة عناصر عدة هي:

1) **الصحة الجسدية:** القدرة على القيام بوظائف الجسم الديناميكية وحالة مثلى من اللياقة البدنية.
2) **الصحة النفسية:** القدرة على التعرف على المشاعر والتعبير عنها، وشعور الفرد بالسعادة والراحة النفسية دون اضطراب أو تردد.
3) **الصحة الروحية:** وهي صحة تتعلق بالمعتقدات والممارسات الدينية للحصول على سلام مع النفس.
4) **الصحة العقلية:** وهي صحة تتعلق بالقدرة على التفكير بوضوح وتناسق والشعور بالمسؤولية، وقدرة على حسم الخيارات واتخاذ القرارات وصنعها.

5) **الصحة الاجتماعية:** وهي القدرة على إقامة العلاقات مع الآخرين والاستمرار بها والاتصال والتواصل مع الآخرين واحترامهم.
6) **الصحة المجتمعية:** وهي القدرة على إقامة العلاقة مع كل ما يحيط بالفرد من مادة وأشخاص وقوانين وأنظمة. (نعيسة، 2012: 146)

أما (الهمص، 2010: 45) فيرى أن الرضا عن الحياة تعريف نسبى يختلف من شخص لآخر حسب ما يراه من معايير تقيم حياته، وتوجد عوامل كثيرة تتحكم فيه:
1) القدرة على التفكير وأخذ القرارات.
2) القدرة على التحكم.
3) الصحة الجسمانية والعقلية.
4) الأحوال المعيشية والعلاقات الاجتماعية.
5) المعتقدات الدينية – القيم الثقافية والحضارية.
6) الأوضاع المالية والاقتصادية والتي عليها يحدد كل شخص ما هو الشيء الأهم بالنسبة له والذي يحقق سعادته في الحياة التي يحياها.

وإذا تحدثنا عن مقومات جودة الحياة كجانب أشمل ونعنى هنا الناحية الصحية نجدها تتمثل في أربع نواح أساسية والتي تؤثر بشكل أو بآخر على صحة الإنسان بل وعلى نموه كما أنها تتفاعل مع بعضها البعض:
1) الناحية الجسمانية
2) الناحية الشعورية
3) الناحية العقلية
4) الناحية النفسية

وتتمثل هذه النواحي الأربع في الاحتياجات الأساسية الأخرى الضرورية لحياة الإنسان التي لا يستطيع العيش بدونها والتي يمكن أن نطلق عليها الاحتياجات الأولية، وهذه الاحتياجات تقف جنباً إلى جنب مع مقومات جودة الحياة بل تعتبر جزءاً مكملاً لها والإخلال بأي عنصر فيها يؤدى إلى خلق الصراع، ولكن هذا لا يمنع من وجود عوامل أخرى خارجة عن إرادة الإنسان تؤثر على مقومات حياته والتي تتصل بالناحية الصحية وتتمثل في:
العجز– التقدم في العمر –الألم –الخوف – ضغط العمل – الحروب – الموت – الإحباط– الأمل

– اللياقة الجسمانية بل والراحة أيضاً، لكنه لابد أن نفرق بين ما هو طبيعي وبين ما يحدث نتيجة إتباع أسلوب حياة خاطئ أو مرض.

كيفية الوصول للرضا عن الحياة:

1) تحقيق الفرد لذاته وتقديرها:

إن السعي وراء تحقيق الذات هو بمثابة الهدف الأسمى والنهائي للطموح الإنساني، وبتحقيق الفرد لذاته يزداد إقباله على الحياة ويرتفع مستوى جودة حياته.

2) إشباع الحاجات:

إن إشباع حاجات الفرد بشكل سليم ومتوازن يؤدي لزيادة رضاه عن الحياة، وأي إعاقة تمثل سبباً مهما من أسباب انخفاض نسبة الرضا. (الهنداوي، 2011: 44–48)

3) الوقوف على معنىً إيجابياً للحياة:

إن تحمل المشقة والصبر وعدم الجزع يعطي للحياة معنى إيجابي ويرفع من قيمتها، والإيمان بهدف الحياة يجعل الفرد أكثر قدرة على العطاء والإنتاج.

4) وجود علاقات اجتماعية ودعم اجتماعي:

العلاقات الاجتماعية من الركائز الأساسية للصحة النفسية السليمة والتوافق النفسي، وإحدى العوامل المهمة في تحقيق الرضا عن الحياة.

5) توافر الصلابة النفسية:

وهي مجموعة من السمات تتمثل في اعتقاد أو اتجاه عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استغلال كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة كي يدرك بفاعلية أحداث الحياة الضاغطة الشاقة إدراكا غير محرف أو مشوه، ويفسرها بواقعية وموضوعية ومنطقية، ويتعايش معها على نحو إيجابي، وتتضمن ثلاثة أبعاد وهي الالتزام، والتحكم، والتحدّي. (سيد، 2012: 6)

6) التدين:

إن التدين يعطي لحياة الفرد معنى ايجابي، ويجعله أكثر قدرة على تحمل الضغوط والصدمات والصبر بدون جزع، ويقيه من الأمراض النفسية المختلفة، ويجعله أكثر توافقاً مع نفسه ومع المجتمع.

7) التوجه نحو المستقبل:

إن اطمئنان الفرد نحو مستقبله يمثل عاملاً مهما من عوامل تحقيق الرضا عن حياته، والخوف من المستقبل يمثل أحد أسوأ أنواع القلق وهو القلق من المجهول، مما يسبب حالة من التشاؤم والاكتئاب وانخفاض درجة الرضا عن الحياة.

الرضا عن الحياة في الإسلام:

الرضا هو الإيمان بالقضاء والقدر، والاطمئنان إلى اختيار الله عز وجل، فهو المدبر لكل أمر خيراً كان أم شر، وترك التدبير لله من علامات الرضا عن الحياة، فالراضي موقن أن تدبير الله له خير من تدبيره لنفسه.

ويوضح الإمام الغزالي في بيان حقيقة الرضا أن من عرف لطف الله تعالى رضي بفعله على كل حال، وأن الرضا بما يخالف الهوى ليس مستحيلاً بل هو مقام عظيم من مقامات أهل الدين، وأن الحب لله تعالى يورث الرضا بأفعال الحبيب ويكون ذلك من وجهين، الأول أن يبطل الإحساس بالألم، والثاني هو أن يدرك الألم ولكن يكون راضيا عنه بعقله وإن كان كارهاً له بطبعه.
(حجازي، 2007: 268)

ومن ثمرات التوكل على الله "الرضا" الذي ينشرح به الصدر، وينفسح له القلب. قال بعضهم: "متى رضيت بالله وكيلاً، وجدت إلى كل خير سبيلاً".

ومن لوازم الرضا وتوابعه: الفرح والروح، وهو ما روى في حديث ابن مسعود مرفوعاً: "إن الله عز وجل بقسطه وعدله جعل الفرح والروح في الرضا واليقين، وجعل الغم والحزن في السخط والشك".
(القرضاوي، 2010)

والرضا لا يعني الاستسلام لوقائع الأمور، ولا الخضوع والاتكالية، ولكنه نوع من الإدراك الواقعي للحياة، وأن هناك أمور لا يملك الإنسان السيطرة عليها.

ومن ثمرة رضي العبد أن يرضى الله سبحانه وتعالى عنه يقول عز وجل ﴿رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ﴾ (البينة،8)، ويقول جل شأنه ﴿وَمَسَاكِنَ طَيِّبَةً فِي جَنَّاتِ عَدْنٍ وَرِضْوَانٌ مِّنَ اللَّهِ أَكْبَرُ﴾ (التوبة، 72)، فقد رفع الله الرضا فوق جنات عدن فرضوان رب الجنة أعلى من الجنة، بل هو غاية ومطلب أهل الجنة، وقال رسول الله "إذا أحب الله عبداً ابتلاه، فإن صبر اجتباه فإن رضي اصطفاه". (حجازي، 2007: 269)

عناصر جودة الحياة والرضا عنها في القرآن الكريم:

إن المتتبع والدارس للمنهج الإسلامي بكل أسسه ومصادره، من القرآن الكريم والسنة النبوية، ليجد أن أول من دعا وأكد على ضرورة تمتع الإنسان بحياة جيدة، يكون فيها الفرد متوافقاً مع نفسه ومع بيئته، ولم يقف عند التأكيد أهمية ذلك فقط بل وفر وهيئ السبل المؤدية لهذه الحياة الطيبة.

ولقد أشار القرآن الكريم لمفهوم جودة الحياة من خلال الإشارة للعناصر والمقومات المؤدية له، وأشار لها بمفهوم الحياة الطيبة بكل ما فيها من عناصر فرعية، ومن هذه العناصر:

1) الحياة الطيبة: ﴿مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ﴾ (النحل، 97)
2) السكن الطيب والآمن: ﴿وَاللَّهُ جَعَلَ لَكُمْ مِنْ بُيُوتِكُمْ سَكَنًا﴾ (النحل، 80)
3) التكريم والتفضيل والرزق الطيب: ﴿وَلَقَدْ كَرَّمْنَا بَنِي آدَمَ وَحَمَلْنَاهُمْ فِي الْبَرِّ وَالْبَحْرِ وَرَزَقْنَاهُمْ مِنَ الطَّيِّبَاتِ وَفَضَّلْنَاهُمْ عَلَى كَثِيرٍ مِمَّنْ خَلَقْنَا تَفْضِيلًا﴾ (الإسراء، 70)
4) الأكل الطيب: ﴿يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا كُلُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا رَزَقْنَاكُمْ﴾ (البقرة، 172)
5) النكاح الطيب: ﴿وَالطَّيِّبُونَ لِلطَّيِّبَاتِ أُولَئِكَ مُبَرَّءُونَ مِمَّا يَقُولُونَ لَهُمْ مَغْفِرَةٌ وَرِزْقٌ كَرِيمٌ﴾ (النور، 26)
6) الذرية الطيبة: ﴿رَبِّ هَبْ لِي مِنْ لَدُنْكَ ذُرِّيَّةً طَيِّبَةً إِنَّكَ سَمِيعُ الدُّعَاءِ﴾ (آل عمران: 38)
7) السلام الطيب: ﴿فَإِذَا دَخَلْتُمْ بُيُوتًا فَسَلِّمُوا عَلَى أَنْفُسِكُمْ تَحِيَّةً مِنْ عِنْدِ اللَّهِ مُبَارَكَةً طَيِّبَةً﴾ (النور، 61).
8) القول الطيب: ﴿وَهُدُوا إِلَى الطَّيِّبِ مِنَ الْقَوْلِ وَهُدُوا إِلَى صِرَاطِ الْحَمِيدِ﴾ (الحج، 24)
9) البلد الطيب: ﴿وَالْبَلَدُ الطَّيِّبُ يَخْرُجُ نَبَاتُهُ بِإِذْنِ رَبِّهِ﴾ (الأعراف، 58)

جودة الحياة في فطرة الإنسان

جوهر الإنسان بمكوناته وخصائصه فيه أسباب جودة الحياة وبهجتها، إن جوهر الإنسان يتمثل في عمق الفطرة وثرائها وفيه إمكانيات الإنسان الكامنة، وطاقته المتأصلة، تلك التي تجسد الطبيعة الإنسانية وتعطي للإنسان معنىً لوجوده وهدفاً لحياته، فيه تحقيق لإنسانيته وإعلاء لنفسه فوق مادياتها.

ولجوهر الإنسان خصائص مهمة تكشف الكثير من مكوناته وتوجهات هذه المكونات وعلاقتها البينية، تلك التي تشكل بنية الإنسان النفسية، ومن هذه الخصائص:

(1) التكامل الوظيفي بين قوى الذات:

حيث يمكن تمييز ثلاث قوى في بنية الإنسان النفسية وهي: قوة الروح، وقوة العقل، وقابليات الفطرة، هذه القوى الثلاث تشكل الجوهر وتعطي الدافع الطابع العام للفطرة.

فقد سما الإنسان بالروح فوق مستوى الخصائص الحيوانية، وتوجهت الروح بالإنسان إلى القيم والمعارف، تلك التي من أهمها معرفة الله سبحانه وتعالي، والروح تعطي الإنسان القوة التي يواجه بها صعوبات الحياة وتحقق رسالته وتصل به إلى هدف الوجود.

(2) الازدواجية السوية في سلوك الإنسان:

سلوك الإنسان لا يمكن أن يكون مادياً خالصاً أو روحياً خالصاً، فهذا ضد مبدأ التكامل الوظيفي لعمل قوى الذات، ومتناقضاً أيضاً مع مبدأ التوازن والاعتدال، فالسلوك الإنساني يتصف بازدواجية التوجه، بمعنى أن السلوك الواحد يجمع بين إشباع الحاجات المادية وإشباع الحاجات الروحية، وبقدر ما يكون السلوك طبيعيا بقدر ما يحقق للإنسان ارتباطه بالأرض التي هو منها كما يحقق له في نفس الوقت تطلعه إلي السماء مدفوعا بإشعاعات الروح فيه.

(3) النزعة للتدين والنزعة للإثابة:

في تكامل النزعة للإثابة مع النزعة للتدين وارتباطهما بالخالق سبحانه وتعالي تشكيل مهم لضمير الإنسان، وقاعدة مهمة لضبط السلوك، فتعلي من شأن جوهر الإنسان وتزيده نقاءً وطهراً.

ويكون السبيل لجودة الحياة في ثلاثة أمور مهمة هي: مجاهدة النفس، تمسك الإنسان بالكينونة وتعميق الوجود، استشراف أفق الحرية الأرحب. (الفرماوي، 1999: 215-221)

الفصــل الثالــث

الدراســات السابقــة والفروض

- مقدمة
- دراسات متعلقة بالذكاء الاجتماعي
- دراسات متعلقة بالاتزان الانفعالي
- دراسات متعلقة بالرضا عن الحياة
- التعقيب على الدراســـات السابقة
- فـــــــروض الدراســـــــــة

مقدمة

من المتعارف عليه في الدراسات العلمية تخصيص فصل كامل للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، للوقوف على ما توصل إليه السابقون، ليكون نقطة انطلاق للباحث، ويكمل ما وقفوا عليه، ويستفيد من التجارب السابقة.

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت متغيرات هذه الدراسة من مختلف وجهات النظر وعلاقتها بالمتغيرات المحيطة.

وقد لاحظ الباحث أن الكثير من الدراسات التي وجدها بين يديه قد تخصصت لدراسة متغير أو أكثر من المتغيرات التي استهدفتها هذه الدراسة ولكن بشكل منفرد أو مع مجالات أخرى مختلفة عن هذه الدراسة، فبعض الدراسات قد تناولت متغير الذكاء الاجتماعي، وبعضها تناول الاتزان الانفعالي، وتناولت دراسات أخرى متغير الرضا عن الحياة أو جودة الحياة، ولكن حسب ما اطلع عليه الباحث لم يجد دراسة حاولت الربط بين متغيرات الاتزان الانفعالي والذكاء الاجتماعي والرضا عن الحياة معاً، مما أعطى للباحث مساحة جيدة في تناول هذه المتغيرات، وقدم له إفادة كبيرة في التعرض لها ومحاولة تفسيرها ووضع الإطار النظري الشامل من كافة النواحي لها.

لقد حاولت بقدر المستطاع الإلمام بأكبر قدر ممكن من الدراسات العربية والأجنبية التي استطعت الحصول عليها والاستفادة منها في دراستي الحالية، وإن كان ما قرأته واستجمعته حول موضوعي من دراسات وأبحاث لا يرقي إلى الكم الكبير الموجود أصلا، فمعرفة الإنسان تبقى ناقصة مهما ظن أنها اكتملت.

وفيما يلي نستعرض بعضا منها حسب ما قرأ الباحث وما أمكن الحصول عليه منها وان كانت على سبيل الذكر لا الحصر.

أولاً: الدراسات المتعلقة بالذكاء الاجتماعي:

1. دراسة Saxena & Jain 2013:

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن الذكاء الاجتماعي لدى طلاب المرحلة الجامعية من مختلف الكليات، وعلاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، وقد تكونت عينة الدراسة من (120) نصفهم من الذكور والآخر من الإناث، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من إعداد Chadda and Ganesan 2009، ولقد بيّنت نتائج الدراسة أن الإناث كانوا أكثر اجتماعية من الذكور، كما أظهرت تفوق طلبة كلية الفنون على باقي الكليات في مقياس الذكاء الاجتماعي.

2. دراسة الزعبي 2011:

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني بأشكاله الأربعة (الجسدي، واللفظي، والغضب، والعدائي) لدى الطلبة العاديين والمتفوقين، وقد تكونت عينة الدراسة من (168) من الطلبة العاديين و(165) من الطلبة المتفوقين من الصف العاشر، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من اعداد الباحث، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن الطلبة المتفوقين كانوا أكثر ذكاء اجتماعيا من الطلبة العاديين، في حين كان الطلبة العاديون أكثر سلوكا عدوانيا وعدوانا جسدياً ولفظياً من المتفوقين، وأظهرت كذلك وجود علاقات ارتباطية سالبة دالة إحصائيا بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني ككل، وشكلي العدوان الجسدي، واللفظي عند الطلبة العاديين.

3. دراسة على 2010:

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الذكاء الشخصي (الذاتي والاجتماعي) وكل من المهارات الاجتماعية والميول المهنية، ومعرفة الفروق بالنسبة بعض المتغيرات الديموغرافية، تكونت عينة الدراسة من (650) طالب وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية، وقد استخدم الباحث مقياس الذكاءات المتعددة (ميداس) من تعريب مريم اللحياني، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الشخصي (الذاتي والاجتماعي) والمهارات الاجتماعية، كما أظهرت أيضاً وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الشخصي الاجتماعي والميل إلى التواصل مع الناس.

4. دراسة عريان 2010:

هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مهارات الذكاء الاجتماعي المطلوبة لمعلم الفلسفة ومدى تأثير عادات العقل عليها، وقد تكونت عينة الدراسة من (75) من معلمي الفلسفة، واستخدم الباحث مقياس

الذكاء الاجتماعي من اعداده، وأظهرت نتائج الدراسة أن المهارات التي نالت أعلى الدرجات في المقياس مرتبة كالتالي، رسم الابتسامة على الوجه باستمرار ثم إدارة الأزمات بحكمة ثم حسن التصرف في المواقف الاجتماعية، وكانت أقلها النجاح الاجتماعي.

5. دراسة المنابري 2010:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نوع العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والمسئولية الاجتماعية والتحصيل الدراسي لدى طالبات الإعداد التربوي بجامعة أم القرى، وتكونت تكونت عينة الدراسة من (629) طالبة من طالبات الإعداد التربوي بجامعة أم القرى، واستخدمت الباحثة مقياس الذكاء الاجتماعي من اعدادها ومقياس المسئولية الاجتماعية من اعداد الحارثي، وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والمسئولية الاجتماعية، وعدم وجود علاقة ذات دلالة بين الذكاء الاجتماعي والتحصيل الدراسي، ووجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المسئولية الاجتماعية والتحصيل الدراسي، كما أظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد العينة على كلاً من مقياس الذكاء الاجتماعي ومقياس المسئولية الاجتماعية ودرجات التحصيل الدراسي وفقاً لمتغير التخصص.

6. دراسة عسقول 2009:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة، وقد تكونت عينة الدراسة من (381) من طلبة الجامعة (ذكور وإناث)، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من إعداد الغول 1993، وأظهرت النتائج وجود مستوى متدني للذكاء الاجتماعي حيث بلغ 39.08% ومستوى فوق المتوسط من التفكير الناقد عن طلبة الجامعة وأيضاً وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد، وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على كلاً من مقياس التفكير الناقد ومقياس الذكاء الاجتماعي تعزي لمتغيرات (الجامعة، التخصص).

7. دراسة رجيعة 2009:

هدفت الدراسة إلى بحث الفروق بين الطلبة مرتفعي ومنخفضي الذكاء الاجتماعي في ادراك جودة الحياة النفسية والتحصيل الأكاديمي، وقد تكونت عينة الدراسة من (451) من طلبة كلية التربية بجامعة السويس، واستخدم الباحث في دراسته مقياس الذكاء الاجتماعي من اعداد المغازي 2004، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلاب ذوي الذكاء المرتفع والمنخفض في التحصيل الأكاديمي و إدراك جودة الحياة النفسية.

8. دراسة محمود وغولي 2008:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي لدى طلاب المرحلة الإعدادية وكشف العلاقة الارتباطية بين النقد المتكرر والذكاء الاجتماعي، وقد تكونت عينة الدراسة من (245) طالب من المرحلة الإعدادية، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من اعداد حبيب 1994، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين النقد المتكرر والذكاء الاجتماعي.

9. دراسة Dong وآخرون 2008:

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وحساسية التواصل بين الثقافات وركزت على عامل احترام الذات، وهدفت أيضاً إلى الكشف عن مستوى كل من المتغيرين لدى أفراد العينة، وقد تكونت عينة الدراسة من (419) طالب جامعي في جامعتين في غرب الولايات المتحدة، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من إعداده، ولقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الاجتماعي وحساسية التواصل بين الثقافات، خاصة أبعاد احترام الذات وفعالية الذات.

10. دراسة فودة 2007:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر استخدام بعض نماذج التعلم البنائي على تنمية مهارات التفكير والذكاء الاجتماعي في أداء مهارات البيع والتوزيع لدى طلاب فرع الإدارة والخدمات، وقد تكونت العينة من (72) طالبة من طلاب الصف الثالث الثانوي التجاري، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي، وأظهرت النتائج أن طلاب المجموعة التجريبية الذين درسوا بواسطة نموذج التعلم البنائي تفوقوا على طلاب المجموعة الضابطة الذين درسوا بالطريقة العادية في أدائهم لاختبار مهارات التفكير، كما أظهرت أيضاً أن طلاب المجموعة التجريبية الذين درسوا بواسطة نموذج التعلم البنائي تفوقوا على طلاب المجموعة الضابطة الذين درسوا بالطريقة العادية في أدائهم على مقياس الذكاء الاجتماعي.

11. دراسة القدرة 2007:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتدين لدى طلبة الجامعة الإسلامية، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين مستوى الذكاء الاجتماعي وعدد من المتغيرات الأخرى، وتكونت عينة الدراسة من (528) من طلبة الجامعة الإسلامية (ذكور وإناث)، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من اعداد الغول 1993، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع للذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية كما أظهرت أيضا وجود فروق ذات دلالة إحصائية

بين درجات الطلبة على مقياس الذكاء الاجتماعي ودرجاتهم على مقياس التدين، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات الطلاب والطالبات على مقياس الذكاء الاجتماعي.

12. دراسة Cavins 2005:

وهدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والممارسات القيادية بين القيادات الطلابية الجامعية، وعلاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، وقد تكونت عينة الدراسة من (83) طالب، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من إعداد Chadda and Ganesan 2009، ولقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي بأبعاد الفرعية (تحقيق الذات، والمسؤولية الاجتماعية، والتعاطف، والإجهاد والتسامح، والقدرة على التكيف) وبين الممارسات القيادية.

13. دراسة الدسوقي 2002:

هدفت الدراسة إلى تحديد أهم مكونات الذكاء الاجتماعي وقياسه لدى عينة من مشرفي الانشطة الاجتماعية، وقد تكونت عينة الدراسة من (100) من مشرفي الأنشطة الاجتماعية، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من اعداد، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الاجتماعي بين الذكور والاناث لصالح الاناث، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الاجتماعي بين الاخصائيين الاجتماعيين والمدرسين، وأظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الاجتماعي بين الريفيين والحضريين.

14. دراسة الداهري وسفيان 1997:

هفت الدراسة إلى بحث التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الاجتماعي والقيم الاجتماعية، وقد تكونت عينة الدراسة من (327) من طلبة علم النفس بجامعة تعز، واستخدم الباحث مقياس الذكاء الاجتماعي من اعداده، وأظهرت النتائج جود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي والتوافق الاجتماعي والنفسي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الذكاء الاجتماعي تبعًا لمتغير الجنس، ولكن توجد فروق ذات دلالة إحصائية تبعًا لمتغير المستوى الدراسي لصالح طلبة المرحلة الرابعة.

ثانياً: الدراسات المتعلقة بالاتزان الانفعالي

1. دراسة غالب 2012:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين نمو الأحكام الأخلاقية والاتزان الانفعالي والنضج الاجتماعي لدى أفراد عينة الدارسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (2400) طالب وطالبة من طلبة الصف الرابع والسادس من محافظتي دمشق – سورية، وتعز – اليمن، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداده، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين نمو الأحكام الأخلاقية والاتزان الانفعالي لدى أفراد عينة الدراسة ووجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتزان الانفعالي والنضج الاجتماعي لدى أفراد عينة الدراسة، وأظهرت أيضا عدم وجود فروق ذات دالة إحصائياً بين متوسط درجات الاتزان الانفعالي لدى أفراد عينة الدراسة تبعاً لمتغير القطر، والجنس.

2. دراسة Richa 2012:

وهدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الطلاب على مقياس الاتزان الانفعالي والكشف عن العلاقة بين الدوافع الذاتية والاتزان الانفعالي، وكذلك بيان علاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، تكونت عينة الدراسة من (150) من طلاب المدارس العليا، وقد استخدم الباحث مقياس تصنيفي لقياس الاتزان الانفعالي من إعداده، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة بين الاتزان الانفعالي والدوافع الذاتية للشخص.

3. دراسة F. W. Halim وآخرون 2011:

وهدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاتزان الانفعالي، واستخدامه كمنبئ نحو الاجتهاد في الأداء الوظيفي، وكذلك بيان علاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، تكونت عينة الدراسة من (450) من موظفي الخدمة المدنية، وقد استخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي ومقياس تحديد العوامل الشخصية من إعداده، كما تم الاستعانة تقارير تقييم الأداء السنوية، وقد أظهرت النتائج أن الاتزان الانفعالي والسمات الشخصية يمكن أن تنبئ عن مدى ملائمة المتقدمين للوظائف عند صناع القرار.

4. دراسة حمدان 2010:

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة في محافظة خان يونس، وقد تكونت عينة الدراسة من (١٣٠) ضابطاً من العاملين في مراكز وإدارات

الشرطة وأقسامها المختلفة في محافظة خان يونس، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداد، وأظهرت النتائج أن مستوى الاتزان الانفعالي عند ضباط الشرطة من خلال استجابتهم على المقياس كان ٦١،٨١%، وأظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير مكان العمل وعدد سنوات الخبرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير التخصص العلمي وكانت الفروق لصالح التخصصات الأدبية، وعدم وجود فروق في المستوى تعزى للمستوى التعليمي.

5. دراسة خليفة 2009:

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الأسلوب المعرفي – تحمل وعدم تحمل الغموض- والاتزان الانفعالي وعلاقتهما ببعض المتغيرات الديموغرافية، وقد تكونت عينة الدراسة من (148) طالبة من طالبات كلية البنات- جامعة عين شمس، واستخدمت الباحثة مقياس الاتزان الانفعالي من اعدادها، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين تحمل الغموض والاتزان الانفعالي، وعدم تأثر الاتزان الانفعالي بالتخصص الدراسي.

6. دراسة العامري 2007:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الأعراض السيكوسوماتية والاتزان الانفعالي لدى المراهقين، وقد تكونت العينة من عدد من (120) طلبة المرحلتين الإعدادية والثانوية من منطقة القنفصة بالمملكة السعودية، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداد أحمد عبادة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الاتزان الانفعالي والأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالجهاز الهضمي والجهاز العصبي.

7. دراسة ريان 2006:

تسعى الدراسة الحالية إلى الكشف عن العلاقة بين الاتزان الانفعالي وكل من السرعة الإدراكية والتفكير الابتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة، وتكونت عينة الدراسة من (٥٣٠) طالب وطالبة من طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة من التخصصين العلمي والأدبي، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداده، وأظهرت النتائج عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتزان الانفعالي والسرعة الإدراكية لدى أفراد العينة، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتزان الانفعالي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى أفراد العينة، وأيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دالة أقل من (٠،٠٥) بين متوسطي درجات منخفضي ومرتفعي الاتزان الانفعالي على اختبار السرعة الإدراكية لدى أفراد العينة.

8. دراسة يونس 2005:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن كل من مستويات الاتزان الانفعالي ومستويات تأكيد الذات، وإيجاد العلاقة بينهما، وقد تكونت عينة الدراسة من (134) طالب وطالبة من طلبة الجامعة الأردنية، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداد العبيدي، وأظهرت النتائج وجود ارتباط دال احصائياً بين مستويات تأكيد الذات ومستويات الاتزان الانفعالي، ووجود فروق دالة إحصائيا في مستوى الاتزان الانفعالي يعزى إلى متغير الجنس وذلك لصالح الذكور.

9. دراسة ضحيك 2004:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على القيم الأكثر شيوعاً والمتضمنة في سلوكيات قادة النشاط الكشفي في قطاع غزة، وعلاقة هذه القيم بالاتزان الانفعالي، وقد تكونت العينة من (235) قائد وقائدة من مدراس محافظات غزة، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداد عادل العدل، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين كل من القيم العلمية والاجتماعية والاقتصادية والدرجة الكلية لاستبانه القيم وبين الاتزان الانفعالي، وعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من القيم(الدينية والسياسية والجمالية) وبين الاتزان الانفعالي.

10. دراسة الشعراوي 2003:

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من فاعلية برنامج في الارشاد العقلاني الانفعالي السلوكي في تحسين مستوى الاتزان الانفعالي لدى عينة من الشباب الجامعي، وقد تكونت عينة الدراسة من (40) طالب وطالبة من طلبة كلية التربية ببنها، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من سامية القطان، وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات درجات السلوك الاندفاعي بين المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح التطبيق البعدي، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات درجات السلوك الاندفاعي بين المجموعة التجريبية والمجموعة الضابطة بعد تطبيق البرنامج الارشادي لصالح المجموعة التجريبية بعد التطبيق

11. دراسة مختار 2003:

هدفت هذه الدراسة إلى كشف مستوى الاتزان الانفعالي لدى المراهقين والمراهقات بالريف والحضر، وتكونت عينة الدراسة من (160) طالب وطالبة من طلبة المرحلة الثانوية، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداده، وأظهرت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلاله إحصائية في متوسط درجات التروي بين مجموعة الاناث في الحضر وبين مجموعة الذكور في الريف وذلك لصالح مجموعة الاناث في الحضر، ووجود فروق ذات دلاله إحصائية في متوسط

درجات المرونة بين مجموعة الاناث في الحضر وبين مجموعة الذكور في الريف وذلك لصالح مجموعة الاناث في الحضر.

12. دراسة المسعودي 2002:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة بغداد وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى، وتكونت عينة الدراسة من (420) طالب وطالبة من طلبة جامعة بغداد، وقد مقياس الاتزان الانفعالي من اعداده، وأظهرت نتائج الدراسة أن طلبة الجامعة يعانون من ضعف في اتزانهم الانفعالي حيث بلغ متوسط درجاتهم (194.44) وبانحراف معياري بلغ (16.98) مقارنة بالمتوسط النظري الذي بلغ (210) درجة، وعدم وجود فروق وفق متغيري (الجنس، الاختصاص).

13. دراسة المطوع 2001:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المهارات الاجتماعية ومستوى الثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات في دولة الإمارات العربية المتحدة، وقد تكونت العينة من (60 طفلاً) نصفهم لأمهات مكتئبات والآخرين لأمهات عاديات.، واستخدم الباحث اختبار المهارات الاجتماعية للأطفال ومقياس آيزنك للشخصية، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في بين أبناء الأمهات المكتئبات وأبناء الأمهات العاديات في متغير الضبط الاجتماعي الانفعالي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في بين أبناء الأمهات المكتئبات وأبناء الأمهات العاديات في متغير العصابية.

14. دراسة المزيني 2001:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى تمسك طلبة الجامعة الإسلامية بغزة بالقيم الدينية ومدى تحليهم بالاتزان الانفعالي، والكشف عن العلاقة بين القيم الدينية والاتزان الانفعالي لديهم، وتكونت عينة الدراسة من (255) طالب وطالبة من طلبة المستوى الرابع بالجامعة الإسلامية، واستخدم الباحث مقياس الاتزان الانفعالي من اعداد العدل، وأظهرت نتائج الدراسة وجود درجة عالية من الاتزان الانفعالي لدى أفراد العينة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الاتزان الانفعالي بين طلاب وطالبات الجامعة الإسلامية لصالح الطالبات، ووجود علاقة دالة وموجبة بين بين متوسط درجات الطلبة في اختبار القيم الدينية ومستوى الاتزان الانفعالي.

15. دراسة المطوع 1996:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التوازن النفسي وبعض المظاهر مثل الدافعية للإنجاز والاتجاه نحو الاختبارات وتقدير الطلاب لذواتهم في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ، وتكونت عينة الدراسة من (107) طلاب من المرحلتين الإعدادية والثانوية (50 من الذكور و57 من الإناث)، واستخدم الباحث مقياس التوازن النفسي (إعداد ج.ل. آرنو)، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في كل من متغير التوازن النفسي والدافع إلى الإنجاز وتقدير الذات والاتجاه نحو الاختبارات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرحلتي التعليم الإعدادي والثانوي في كل من متغير التوازن النفسي والدافع إلى الإنجاز وتقدير الذات والاتجاه نحو الاختبارات، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العمر الزمني في كل من متغير التوازن النفسي فقط ومتغير الدافع إلى الإنجاز.

ثالثاً: الدراسات المتعلقة بالرضا عن الحياة:

1. دراسة نعيسة 2012:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين حسب متغيرات مختلفة، وقد تكونت عينة الدراسة من (180) طالباً من طلبة جامعة دمشق، و(180) طالب من طلبة جامعة تشرين، واستخدم الباحث مقياس جودة الحياة من اعداد منسي وكاظم 2006، وأظهرت النتائج وجود مستوى متدن من جودة الحياة الجامعية لدى طلبة كل من جامعتي دمشق وتشرين، وعدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين دخل الأسرة وأبعاد جودة الحياة.

2. دراسة المجدلاوي 2012:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التفاؤل والتشاؤم وعلاقته بالرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية لدى موظفي الأجهزة الأمنية الدين تركوا مواقع عملهم بسبب الخلافات السياسية في قطاع غزة، و تكونت عينة الدراسة من (205) من موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا عملهم بعد الخلافات السياسية واستخدم الباحث مقياسي الرضا عن الحياة والتفاؤل والتشاؤم من اعداده، وأظهرت نتائج الدراسة أن 52 % من العينة متشائمون ، و 55 % غير راضين عن حياتهم ، و 22 % يعانون من أعراض نفسجسمية، وأظهرت أيضاً وجود علاقة سالبة بين التشاؤم والرضا عن الحياة ، وأنه لا توجد علاقة كبيرة بين التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة وبين الأعراض النفسجسمية، وعدم وجود فروق كبيرة في مقياس التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة تبعا للمتغيرات الديموغرافية، كما أظهرت أيضاً عدم وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى للعمر.

3. دراسة بسيوني 2011:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالإنجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة لدى عينة من الطالبات الجامعيات بمكة المكرمة، وتكونت العينة من (343) طالبة تتراوح أعمارهن بين 21–25، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة ومقياس التفاؤل والتشاؤم، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين درجات الطالبات الجامعيات على مقياس التفاؤل ودرجاتهن على مقياس الرضا عن الحياة، والإنجاز الأكاديمي، ووجود فروق دالة بين متوسطات درجات مرتفعي ومنخفضي التفاؤل على مقياس الرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لصالح مرتفعي التفاؤل.

4. دراسة غنيمة 2011:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العنف الاسري الموجه ضد المسنين وعلاقته بالاكتئاب والرضا عن الحياة ومستوى كل من هذه المتغيرات لدى أفراد العينة، وتكونت عينة الدراسة من (243) من المسنين الذكور والإناث، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من اعداد الدسوقي، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين درجات أفراد العينة على مقياس العنف الأسري ومقياس الرضا عن الحياة، ووجود فروق دالة بين متوسطات درجات المسنين مرتفعي ومنخفضي العنف الأسري الموجه ضدهم وذلك في متغيري الاكتئاب والرضا عن الحياة بكل أبعاده، في اتجاه المسنين الأكثر عرضة للعنف الأسري في حالة الاكتئاب والأقل عرضة للعنف في حالة الرضا عن الحياة.

5. دراسة أبو النيل 2010:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الانتماء الاجتماعي والرضا عن الحياة وقيمة الإصلاح كمتغيرات منبئة بالمشاركة السياسية، وتكونت عينة الدراسة من (132) من طلاب كليات الآداب والتجارة والفنون والعلوم، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من إعداده، وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة بين المشاركة السياسية والرضا عن الحياة السياسية، وعدم وجود علاقة بين الرضا عن الحياة والمشاركة السياسية، وأظهرت أيضاً عدم وجود فروق كبيرة في مقياس التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة تبعا للمتغيرات الديموغرافية.

6. دراسة Parlow 2010:

وهدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الوظيفة والرضا عن الحياة، وكذلك بيان علاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، تكونت عينة الدراسة من (70) فردا اختيروا بطريقة عشوائية، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من إعداده، وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة بين الرضا عن الحياة والدوافع نحو الوظيفة والانجاز.

7. دراسة Jusoff, Hj وآخرون 2009:

وهدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد العينة، وكذلك بيان علاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، تكونت عينة الدراسة من (199) من الأكاديميين وعير الأكاديميين في ماليزيا اختيروا بطريقة عشوائية، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من إعداده، وقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الحياة تعزى للعمر وسنوات الخدمة للموظفين، وعدم وجود فروق تعزي للجنس.

8. دراسة منصور 2009:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى العفو والرضا عن الحياة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية والغضب وعلاقتهما ببعض، وقد تكونت العينة من (330) من طلبة جامعة الطائف بالسعودية، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من اعداد الدسوقي، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للعفو والرضا عن الحياة، وبين أبعاد العصابية والمقبولية.

9. دراسة طه ولطفي (2009):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على اتجاهات وممارسات طلاب الجامعة نحو وقت الفراغ وعلاقته بالرضا عن الحياة ومستوى كل منهما لدى أفراد العينة، وتكونت عينة الدراسة من (300) طالب وطالبة من جامعتي المنوفية والأزهر، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من اعداد الدسوقي، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة كل من اتجاهات الطلاب نحو وقت الفراغ وممارساتهم خلال وقت الفراغ، والرضا عن الحياة.

10. دراسة الثنيان 2009:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة وقلق المستقبل لدى طلاب المرحلة الجامعية والعلاقة بينهما، وقد تكونت عينة الدراسة من (500) طالب وطالبة من أربع جامعات مختلفة، واستخدم الباحث مقياس جودة الحياة من اعداده، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين جودة الحياة وأبعادها المختلفة، وقلق المستقبل وأبعاده المختلفة، وأنه يمكن التنبؤ بجودة الحياة من خلال أبعاد قلق المستقبل للعينة ككل، وفي ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية.

11. دراسة تفاحة 2009:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين وكذلك التعرف على العلاقة بينهما، وتكونت العينة من (120) مسناً تزيد أعمارهم عن 65 عاماً من الجنسين، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من اعداده، وقد أظهرت النتائج وجود توجد فروق دالة احصائياً بين المسنين المقيمين مع أسرهم والمقيمين بدور الرعاية على كل من الصلابة النفسية والرضا عن الحياة، ووجود فروق دالة احصائياً بين الجنسين من المسنين المقيمين مع أسرهم والمقيمين بدور الرعاية على كل من الصلابة النفسية والرضا عن الحياة،

12. دراسة عبد الغني 2009:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنماط التعلق وعلاقتها بالرضا عن الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من الزوجات في منتصف العمر بمدينتي مكة المكرمة وجدة، وتكونت عينة الدراسة من (620) من الزوجات بمدينتي مكة وجدة، وقد استخدم الباحث مقياس الدسوقي 1999 للرضا عن الحياة، وأظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة على أبعاد التعلق القلق والتجنبي وبين درجاتهم في متغير الرضا عن الحياة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة من أنماط تعلق مختلفة في الدرجة الكلية للرضا عن الحياة.

13. دراسة السبيعي 2008:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الشعور بالسعادة وعلاقته بكل من الرضا عن الحياة والتفاؤل ووجهة الضبط لدى المتزوجات وغير المتزوجات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، وقد تكونت عينة الدراسة من (240) ممن تتراوح أعمارهن بين 25–60، واستخدم الباحث مقياس دينر و آخرون للرضا عن الحياة – تقنين العنزي، وأظهرت النتائج وجود علاقة دالة وموجبة بين الشعور بالسعادة، وكل من الرضا عن الحياة، والتفاؤل، بينما لم يكن هناك علاقة ارتباطية دالة بين الشعور بالسعادة ووجهة الضبط، وعدم وجود فروق في درجة الشعور بالسعادة، والرضا عن الحياة والتفاؤل بين متزوجات وغير متزوجات من أفراد عينة الدراسة، وبينت أيضاً أن هناك فروق بين أفراد عينة الدراسة في درجة الشعور بالسعادة، والرضا عن الحياة، والتفاؤل تعزى للعمر.

14. دراسة عبد الحميد 2008:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة المتبادلة بين الضغوط وعمليات التحمل والرضا عن الحياة وعلاقتهم ببعض المتغيرات الأخرى لدى أفراد العينة، وقد تكونت عينة الدراسة من (148) من معاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة، واستخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من اعداده، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين درجات العينة على مقياس الضغوط الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية ومقياس الرضا عن الحياة الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية، ووجود تأثير دال لكل من الضغوط وعمليات تحمل الضغوط على درجات مقياس الرضا عن الحياة بأبعاده الفرعية لدى أفراد العينة.

15. دراسة علوان 2008:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث علاقة أنماط التعلق بكل من الرضا عن الحياة، وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، وقد تكونت عينة الدراسة من (211) من زوجات الشهداء في محافظات غزة، واستخدمت الباحثة مقياس الرضا عن الحياة من اعدادها، وأظهرت النتائج وجود علاقة سالبة دالة بين كل من: متوسطات درجات مقياس الرضا عن الحياة، والوحدة النفسية، وعدم وجود فروق جوهرية في مجالي: السعادة، والطمأنينة؛ تبعا لمتغير المستوى الاقتصادي.

16. دراسة عيسى ورشوان (2006):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال، وقد تكونت عينة الدراسة من (300) تلميذ وتلميذة، واستُخدم مقياس الرضا عن الحياة المتعدد من تقنين الباحثين، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في الرضا عن الحياة (الدرجة الكلية) أو أي من أبعاده الفرعية، ووجود فروق بين متوسطي درجات المرتفعين والمنخفضين في الذكاء الوجداني في التوافق وأبعاده الفرعية وفي الرضا عن الحياة وأبعاده الفرعية في صالح مجموعة مرتفعي الذكاء الوجداني.

17. دراسة سليمان 2003:

هدفت هذه الدراسة إلى بحث مستوى الرضا عن الحياة ومستوى تقدير الذات وعلاقتهما ببعضهما لدى أفراد العينة، وتكونت عينة الدراسة من (302) مديرة ومديرة للمدارس الحكومية بمحافظات فلسطين الشمالية، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من اعداده، وأظهرت نتائج مقياس الرضا عن الحياة أن الرضا عن الحياة الدينية في المرتبة الأولى، ثم تلاه مجال الرضا عن الحياة العائلية، وكان مجال السلامة العامة أدناها، وأظهرت أيضاً عدم وجود بين درجة الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى أفراد العينة، ووجود فروق دالة احصائية في بعض مجالات الرضا عن الحياة لصالح الأسر أقل من 3 أفراد، كما أظهرت وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى للمستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة، ومستوى الدخل، والحالة الاجتماعية.

تعقيب عام على الدراسات السابقة

من خلال العرض الذي تناولنا سابقاً للدراسات السابقة، يتبين لنا أهمية هذه المتغيرات موضوع الدراسة، ومدى تأثيرها في حياة الفرد والمجتمع، ومع اتساع البحوث والدراسات التي تناولتها إلا أنها لم تكشف الا عن قليل من جوانبها، وقد اتفقت واختلفت هذه الدراسات في كثير من الزوايا، وسيحاول الباحث أن يعقب على هذه الدراسات من خلال مقارنتها ببعضها البعض كالتالي:

أولاً: الدراسات التي تناولت الذكاء الاجتماعي:

من حيث الهدف:

لقد اختلف الدراسات السابقة في تناول الذكاء الاجتماعي وعلاقته بمتغيرات أخرى، فدراسة (Saxena 2013) هدفت إلى الكشف عن الذكاء الاجتماعي لدى طلاب المرحلة الجامعية من مختلف الكليات، وعلاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، أما دراسة (الزعبي 2011) هدفت إلى كشف العلاقة ما بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني بأشكاله الأربعة وهي الجسدي واللفظي والغضب والعدائي، في حين هدفت دراسة (على 2010) إلى تبيان طبيعة العلاقة ما بين الذكاء الشخصي (الذاتي والاجتماعي) وكل من المهارات الاجتماعية والميول المهنية، أما دراسة (عربان 2010) فقد هدفت إلى تحديد أهم مهارات الذكاء الاجتماعية المطلوبة لمعلم الفلسفة ومدى تأثير عادات العقل عليها، وهدفت دراسة (المنابري 2010) إلى التعرف على نوع العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والمسئولية الاجتماعية والتحصيل الدراسي لدى طالبات الاعداد التربوي، ودراسة (عسقول 2009) هدفت إلى بحث العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والتفكير الناقد وعلاقته ببعض المتغيرات لدى طلاب الجامعة، في حين هدفت دراسة (رجيعة 2009) إلى بحث الفروق بين الطلبة مرتفعي ومنخفضي الذكاء الاجتماعي في إدراك جودة الحياة النفسية والتحصيل الأكاديمي، أما دراسة (محمود وغولي 2008) فقد هدفت للتعرف على مستوى الذكاء الاجتماعي لدى طلاب المرحلة الإعدادية وعلاقته بالنقد المتكرر، ودراسة (dong وآخرون 2008) هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وحساسية التواصل بين الثقافات وركزت على عامل احترام الذات ودراسة (فودة 2007) هدفت إلى قياس أثر استخدام بعض نماذج التعلم البنائي على تنمية مهارات التفكير والذكاء الاجتماعي في أداء مهارات البيع والتوزيع لدى طلاب الادارة والخدمات، أما دراسة (القدرة 2007) فقد هدفت إلى معرفة مستوى الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتدين لدى طلبة الجامعة، ودراسة (**Cavins 2005**) هدفت إلى استكشاف العلاقة بين الذكاء الاجتماعي والممارسات القيادية بين القيادات الطلابية الجامعية، وعلاقته بعدد من المتغيرات الأخرى، في حين

هدفت دراسة (الدسوقي 2002) إلى تحديد أهم مكونات الذكاء الاجتماعي وقياسه لدى عينة من مشرفي الأنشطة الاجتماعية، ودراسة (الداهري وسفيان 1997) هدفت إلى بحث التوافق النفسي والاجتماعي وعلاقته بالذكاء الاجتماعي والقيم الاجتماعية.

من حيث العينة:

تنوعت وتعددت البيئات التي استهدفتها دراسات الذكاء الاجتماعي، ففي حين استهدفت بعض الدراسات مثل دراسة (الزعبي 2011) و(على 2010) عينة من طلبة المرحلة الثانوية ، استهدفت دراسات اخرى مثل دراسة (عريان 2010) عينة من معلمي الفلسفة، ودراسة (المنابري 2010) استهدفت عينة من طالبات الإعداد التربوي بجامعة أم القرى، وأيضاً دراسة (عسقول 2009) و(رجيعة 2009) و(القدرة 2007) (الداهري وسفيان 1997) و(Saxena 2013) و (dong وآخرون 2008) و (Cavins 2005) ركزت على طلبة الجامعة، أما دراسة (محمود وغولي 2008) فقد استهدفت طلاب المرحلة الإعدادية، ودراسة (فودة 2007) استهدفت طلاب الادارة والخدمات، في حين اختارت دراسة (الدسوقي 2002) عينة من مشرفي الأنشطة الاجتماعية بالمدارس.

من حيث النتائج:

تنوعت الدراسات السابقة في أهدافها وعيناتها، ولكنها اتفقت على أهمية متغير الذكاء الاجتماعي ومدى تأثيره على كثير من المتغيرات والجوانب الأخرى، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة في هذا المجال:

- دراسة (Saxena 2013) أظهرت أن الإناث كانوا أكثر اجتماعية من الذكور، كما أظهرت تفوق طلبة كلية الفنون على باقي الكليات في مقياس الذكاء الاجتماعي.
- دراسة (الزعبي 2011) أظهرت أن الطلاب المتفوقين كانوا أكثر ذكاءً اجتماعياً، في حين أن الطلاب العاديين كانوا أكثر عدواناً.
- وأظهرت دراسات أخرى مثل دراسة (على 2010) وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الشخصي (الذاتي والاجتماعي) والمهارات الاجتماعية، والميل إلى التواصل مع الناس.
- أما دراسة (عريان 2010) فقد أظهرت أن أهم مهارات الذكاء الاجتماعي كانت مرتبة كالتالي: مهارات رسم الابتسامة على الوجه، ثم مهارة إدارة الأزمات بحكمة، ثم مهارة حسن التصرف في المواقف الاجتماعية، وأخيراً مهارة النجاح الاجتماعي.

- دراسة (المنابري 2010) بيّنت وجود علاقة دالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والمسئولية الاجتماعية، وعدم وجود علاقة بين الذكاء الاجتماعي والتحصيل الدراسي، وقد اتفقت في ذلك مع دراسة (رجيعة 2009) التي أظهرت أيضاً عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الطلاب ذوي الذكاء المنخفض في التحصيل الأكاديمي.

- وأظهرت دراسة (عسقول 2009) وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين التفكير الناقد والذكاء الاجتماعي.

- في حين أظهرت دراسة (رجيعة 2009) أيضاً وجود فروق في ادراك جودة الحياة النفسية بين الطلا مرتفعي ومنخفضي الذكاء الاجتماعي.

- أما دراسة (محمود وغولي 2008) فقد أظهرت وجود علاقة ارتباطية دالة بين النقد المتكرر والذكاء الاجتماعي.

- ودراسة (dong وآخرون 2008) أظهرت وجود علاقة ارتباطية دالة بين الذكاء الاجتماعي وحساسية التواصل بين الثقافات، خاصة أبعاد احترام الذات وفعالية الذات.

- ودراسة (فودة 2007) كشفت عن أثر طريقة التدريس على بناء مهارات الذكاء الاجتماعي، فالطلاب الذين درسوا بواسطة نموذج التعلم البنائي تفوقوا على الطلاب الذين درسوا بالطريقة العادية في أدائهم على مقياس الذكاء الاجتماعي.

- في حين أظهرت دراسة (القدرة 2007) وجود مستوى مرتفع للذكاء الاجتماعي لدى طلاب الجامعة، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين درجات الطلب على مقياس الذكاء الاجتماعي ودرجاتهم على مقياس التدين.

- أما دراسة (Cavins 2005) فقد أظهرت وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الاجتماعي أبعاد الفرعية (تحقيق الذات، والشخصية الفروع الجانبية، والمسؤولية الاجتماعية، والتعاطف، والإجهاد والتسامح، والقدرة على التكيف) وبين الممارسات القيادية.
- ودراسة (الدسوقي 2002) أظهرت وجود فروق في الذكاء الاجتماعي بين الذكور والإناث لصالح الاناث.
- أما دراسة (الداهري وسفيان 1997) فقد أظهرت وجود علاقة ذات جلالة احصائية بين الذكاء الاجتماعي والتوافق الاجتماعي والنفسي.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الاتزان الانفعالي:

من حيث الهدف:

دراسة (الزعبي 2012) هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين نمو الأحكام الأخلاقية والاتزان الانفعالي والنضج الاجتماعي لدى أفراد العينة، وقد تشابهت في ذلك مع دراسة (المزيني 2001) والتي هدفت إلى قياس مستويات الاتزان الانفعالي وعلاقتها بالقيم الدينية لدى طلاب الجامعة، أما دراسة (حمدان 2010) فقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة، في حين هدفت دراسة (خليفة 2009) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الأسلوب المعرفي –تحمل وعدم تحمل الغموض– والاتزان الانفعالي، أما دراسة (العامري 2007) فقد هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الأعراض السيكوسوماتية والاتزان الانفعالي لدى المراهقين، ودراسة (ريان 2006) هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الاتزان الانفعالي وكل من السرعة الإدراكية والتفكير الإبتكاري لدى طلاب الصف الحادي عشر، في حين هدفت دراسة (يونس 2005) إلى الكشف عن كل من مستويات الاتزان الانفعالي ومستويات تأكيد الذات وإيجاد العلاقة بينهما لدى طلبة الجامعة الاردنية، أما دراسة (ضحيك 2004) فقد هدفت إلى معرفة العلاقة بين الاتزان الانفعالي والقيم الأكثر شيوعاً والمتضمنة في سلوكيات قادة النشاط الكشفي، ودراسة (الشعراوي 2003) فقد هدفت إلى التحقق من فاعلية برنامج في الارشاد العقلاني الانفعالي السلوكي تحسين مستوى الاتزان الانفعالي لدى عينة من الشباب الجامعي، أما دراسة (مختار 2003) فقد هدفت إلى الكشف عن مستوى الاتزان الانفعالي لدى المراهقين والمرهقات بالريف والحضر، في حين هدفت دراسة (المسعودي 2002) إلى التعرف على مستوى الاتزان الانفعالي لدى طلبة جامعة بغداد، أما دراسة (المطوع 2001) فقد هدفت إلى التعرف على المهارات الاجتماعية ومستوى الثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات في دولة الإمارات، وأخيراً دراسة (المطوع 1996) والتي هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التوازن النفسي وبعض المظاهر مثل الدافعية للإنجاز والاتجاه نحو الاختبارات في ضوء بعض المتغيرات.

من حيث العينة:

استهدفت دراسة (غالب 2012) طلاب وطالب من الصف الرابع حتى السادس الأساسي، أما دراسة (حمدن 2010) فقد استهدفت ضباط الشرطة الفلسطينية، ودراسة (خليفة 2009) استهدفت عينة من طالبات جامعة عين شمس، وقد اتفقت في ذلك مع دراسة (يونس 2005) والتي استهدفت عينة من طلبة الجامعة الأردنية، وأيضاً مع دراسة (الشعراوي 2003) والتي استهدفت

عينـة مـن طلبـة كليـة التربيـة بجامعـة بنهـا، واتفقـت أيضـاً مـع دراسـة (المسـعودي 2002) والتـي استهدفت عينة من طلبة جامعة بغداد، ومع دراسة المزيني حيث استهدفت عينة من طلبة الجامعة الإسـلامية، فـي حـين اسـتهدفت دراسـة (العـامري 2007) طـلاب المـرحلتين الإعداديـة والثانويـة، وتشابهت في ذلك مع دراسة (ريان 2006) والتي استهدفت أيضاً عينة من طلبة المرحلة الثانوية، ومع دراسة (ضحيك 2004) والتي استهدفت عينة من قادة النشاط الكشفي بمدارس قطاع غزة، ومع دراسة (المطوع 1996) والتي استهدفت عينة من طلبة المرحلتين الاعدادية والثانوية، أما دراسـة |(مختـار 2003) فقد اختـارت عينـة جديـدة وهـي فئـة مـن المـراهقين والمرهقـات بـالريف والحضر.

من حيث النتائج

أفرزت نتائج الدراسات السابقة والمتعلقة بالاتزان الانفعالي تنوعاً قيماً في النتائج، ففي حين توصلت دراسة (غالب 2012) إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين كل من نمو الأحكام الأخلاقية والنضج الاجتماعي والاتزان الانفعالي، وأظهرت نتائج دراسة (حمدان 2010) أن مستوى الاتـزان الانفعـالي عنـد ضـباط الشـرطة مـن خـلال اسـتجابتهم علـى المقيـاس كـان ٦١،٨١%، أمـا دراسة (خليفة 2009) فقد أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة بين تحمل الغموض والاتزان الانفعالي، وعدم تأثر الاتزان الانفعالي بالتخصص الدراسي، وتوصلت دراسات أخري مثل دراسة (العامري 2007) إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين عدم الاتزان الانفعالي والأعـراض السيكوسـوماتية الخاصـة بالجهـاز الهضـمي والجهـاز العصـبي، وتوصـلت دراسـة (ريـان 2006) إلـى وجود علاقـة ارتباطيـة دالـة إحصـائياً بين الاتزان الانفعالي والسرعة الإدراكيـة، وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الاتزان الانفعالي والقدرة على التفكير الابتكاري لدى أفراد العينـة، فـي حـين أن دراسـة (يـونس 2005) كشـفت عـن وجـود وجـود ارتبـاط دال احصـائياً بـين مستويات تأكيد الذات ومستويات الاتزان الانفعالي، ودراسة (ضحيك 2004) أظهرت نتائجها وجود علاقـة ارتباطيـة دالـة احصـائياً بين كل مـن القيم العلميـة والاجتماعيـة والاقتصـادية والدرجـة الكليـة لاستبانه القيم وبين الاتزان الانفعالي، وعدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين كل من القيم(الدينية والسياسية والجمالية) وبين الاتزان الانفعالي، أما دراسة (الشعراوي 2003) فقد أظهرت وجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات درجات السلوك الاندفاعي بين المجموعة التجريبية قبل وبعد تطبيق البرنامج لصالح التطبيق البعدي، ووجود فروق ذات دلالة احصائية في متوسطات درجـات السـلوك الانـدفاعي بـين المجموعـة التجريبيـة والمجموعـة الضـابطة بعـد تطبيـق البرنـامج الارشـادي لصـالح المجموعـة التجريبيـة بعد التطبيـق، وأظهـرت نتـائج دراسـة (مختـار 2003) عن

وجود فروق ذات دلاله إحصائية في متوسط درجات التروي بين مجموعة الاناث في الحضر وبين مجموعة الذكور في الريف وذلك لصالح مجموعة الاناث في الحضر، ووجود فروق ذات دلاله إحصائية في متوسط درجات المرونة بين مجموعة الاناث في الحضر وبين مجموعة الذكور في الريف وذلك لصالح مجموعة الاناث في الحضر، أما دراسة (المسعودي 2002) فقد أظهرت أن طلبة الجامعة يعانون من ضعف في اتزانهم الانفعالي، وقد أظهرت نتائج دراسة (المطوع 2001) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في بين أبناء الأمهات المكتئبات وأبناء الأمهات العاديات في متغير الضبط الاجتماعي الانفعالي، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في بين أبناء الأمهات المكتئبات وأبناء الأمهات العاديات في متغير العصابية، في حين أن دراسة (المزيني 2001) كشفت عن وجود علاقة دالة وموجبة بين متوسط درجات الطلبة في اختبار القيم الدينية ومستوى الاتزان الانفعالي، وأخيراً دراسة (المطوع 1996) والتي أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في كل من متغير التوازن النفسي والدافع إلى الإنجاز وتقدير الذات والاتجاه نحو الاختبارات، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرحلتي التعليم الإعدادي والثانوي في كل من متغير التوازن النفسي والدافع إلى الإنجاز وتقدير الذات والاتجاه نحو الاختبارات.

ثالثاً: الدراسات التي تناولت الرضا عن الحياة:

من حيث الهدف:

كانت الدراسات التي تناولت الرضا عن الحياة شاملة ومتنوعة من حيث الأهداف والمواضيع التي تناولتها، فدراسة (نعيسة 2012) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة لدى طلبة جامعتي دمشق وتشرين حسب متغيرات مختلفة، أما دراسة (المجدلاوي 2012) فقد هدفت إلى التعرف على التفاؤل والتشاؤم وعلاقته بالرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية لدى موظفي الأجهزة الأمنية الدين تركوا مواقع عملهم بسبب الخلافات السياسية في قطاع غزة، في حين هدفت دراسة (بسيوني 2011) إلى قياس مستوى التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالإنجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة لدى عينة من الطالبات الجامعيات، ودراسة (غنيمة 2011) هدفت إلى التعرف على العنف الاسري الموجه ضد المسنين وعلاقته بالاكتئاب والرضا عن الحياة ومستوى كل من هذه المتغيرات لدى أفراد العينة، ونرى أن دراسة (أبو النيل 2010) قد هدفت إلى التعرف على مستوى الانتماء الاجتماعي والرضا عن الحياة وقيمة الإصلاح كمتغيرات منبئة بالمشاركة السياسية، في حين أن دراسة (منصور 2009) قد هدفت إلى التعرف على مستوى العفو والرضا عن الحياة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية والغضب وعلاقتهما ببعض، أما دراسة (طه ولطفي 2009) فقط هدفت إلى التعرف على اتجاهات وممارسات طلاب الجامعة نحو وقت الفراغ وعلاقته بالرضا عن الحياة ومستوى كل منهما لدى أفراد العينة، ودراسة (الثنيان 2009) هدفت إلى التعرف على مستوى جودة الحياة وقلق المستقبل لدى طلاب المرحلة الجامعية والعلاقة بينهما، أما دراسة (تفاحة 2009) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين وكذلك التعرف على العلاقة بينهما، ونرى أن دراسة (عبد الغني 2009) قد هدفت إلى التعرف على أنماط التعلق وعلاقتها بالرضا عن الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من الزوجات في منتصف العمر بمدينتي مكة المكرمة وجدة، أما دراسة (السبيعي 2008) فقد هدفت إلى التعرف على الشعور بالسعادة وعلاقته بكل من الرضا عن الحياة والتفاؤل ووجهة الضبط لدى المتزوجات وغير المتزوجات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، ودراسة (عبد الحميد 2008) هدفت إلى التعرف على العلاقة المتبادلة بين الضغوط وعمليات التحمل والرضا عن الحياة وعلاقتهم ببعض المتغيرات الأخرى لدى أفراد العينة، في حين هدفت دراسة (علوان 2008) إلى بحث علاقة أنماط التعلق بكل من الرضا عن الحياة، وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، أما دراسة (عيسى ورشوان 2006) فقد هدفت إلى التعرف على مستوى الذكاء الوجداني

وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال، وأخيراً دراسة (سليمان 2003) والتي هدفت إلى بحث مستوى الرضا عن الحياة ومستوى تقدير الذات وعلاقتهما ببعضهما لدى أفراد العينة.

من حيث العينة

نرى من خلال الدراسات السابقة التي تناولت الرضا عن الحياة وجود تشابه واتفاق في بعض الدراسات من ناحية استهدافها لبعض العينات، ففي دراسة (نعيسة 2012) استهدف الباحث عينة من طلبة جامعة تشرين، وهو ما اتفق مع دراسة (بسيوني 2011) والتي استهدفت مرحلة الجامعة حيث كانت العينة من طالبات جامعة مكة المكرمة، وهو أيضاً ما اتفق مع دراسة (أبو النيل 2010) والتي استهدفت عينة من طلاب كليات التجارة والآداب والفنون، وأيضاً دراسة (منصور 2009) والتي استهدفت عينة من طلبة جامعة الطائف بالسعودية، وأيضاً دراسة (طه ولطفي 2009) والتي استهدفت عينة من طلبة جامعتي المنوفية والأزهر، وكذلك دراسة (الثنيان 2009) والتي استهدفت طلاب المرحلة الجامعية، في حين نرى أن دراسة (المجدلاوي 2012) قد اختارت عينة جديدة وهي موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا عملهم بسبب الخلافات السياسية في قطاع غزة، ونرى أيضاً أن دراسة (غنيمة 2011) قد استهدفت عينة جديدة وهي المسنين، واتفقت بذلك مع دراسة (تفاحة 2009) والتي استهدفت عينة من المسنين ممن تزيد أعمارهم عن 65 عاماً، ومن ناحية أخرى نجد أن دراسة (عبد الغني 2009) قد استهدفت عينة من الزوجات في منتصف العمر بمدينتي مكة المكرمة وجدة، وتشابهت في ذلك مع دراسة (السبيعي 2008) والتي استهدفت أيضاً عينة من المتزوجات وغير المتزوجات، في حين أن دراسة (علوان 2008) قد استهدفت عينة من زوجات الشهداء في محافظات غزة، ونرى أن دراسة (عبد الحميد 2008) قد استهدفت عينة من معاوني أعضاء الهيئة التدريسية بالجامعة، ودراسة (سليمان 2008) والتي استهدفت عينة من مديري ومديرات المدارس الحكومية بمحافظات فلسطين الشمالية، وأخيراً دراسة (عيسى ورشوان 2006) والتي اختارت عينة من طلاب المرحلة الأساسية.

من حيث النتائج

تعددت النتائج التي توصلت اليها الدراسات المتعلقة بالرضا عن الحياة، فدراسة (نعيسة 2012) أظهرت وجود مستوى متدن من جودة الحياة الجامعية لدى طلبة كل من جامعتي دمشق وتشرين، وعدم وجود علاقة دالة إحصائيا بين دخل الأسرة وأبعاد جودة الحياة، كما أظهرت نتائج دراسة (المجدلاوي 2012) أن 52 % من العينة متشائمون ، و 55 % غير راضين عن حياتهم ،

و 22 % يعانون من أعراض نفسجسمية، وأظهرت أيضاً وجود علاقة سالبة بين التشاؤم والرضا عن الحياة ، وأنه لا توجد علاقة كبيرة بين التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة وبين الأعراض النفسجسمية، في حين أن دراسة (بسيوني 2011) أثبتت وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين درجات الطالبات الجامعيات على مقياس التفاؤل ودرجاتهن على مقياس الرضا عن الحياة، والإنجاز الأكاديمي، ووجود فروق دالة بين متوسطات درجات مرتفعي ومنخفضي التفاؤل على مقياس الرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لصالح مرتفعي التفاؤل، ومن جهة أخرى أظهرت نتائج دراسة (غنيمة 2011) وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين درجات أفراد العينة على مقياس العنف الأسري ومقياس الرضا عن الحياة، ووجود فروق دالة بين متوسطات درجات المسنين مرتفعي ومنخفضي العنف الأسري الموجه ضدهم وذلك في متغيري الاكتئاب والرضا عن الحياة بكل أبعاده، في اتجاه المسنين الأكثر عرضة للعنف الأسري في حالة الاكتئاب والأقل عرضة للعنف في حالة الرضا عن الحياة، أما دراسة (أبو النيل 2010) فأظهرت نتائجها وجود علاقة دالة بين المشاركة السياسية والرضا عن الحياة السياسية، وعدم وجود علاقة بين الرضا عن الحياة والمشاركة السياسية، وأظهرت دراسة (منصور 2009) وجود علاقة ارتباطية دالة بين الدرجة الكلية للعفو والرضا عن الحياة، وبين أبعاد العصابية والمقبولية، في حين أن دراسة (طه ولطفي 2009) أظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة كل من اتجاهات الطلاب نحو وقت الفراغ وممارساتهم خلال وقت الفراغ، والرضا عن الحياة، ودراسة (الثنيان 2009) أظهرت وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين جودة الحياة وأبعادها المختلفة، وقلق المستقبل وأبعاده المختلفة، وأنه يمكن التنبؤ بجودة الحياة من خلال أبعاد قلق المستقبل للعينة ككل، أما دراسة (تفاحة 2009) فأظهرت وجود فروق دالة احصائياً بين المسنين المقيمين مع أسرهم والمقيمين بدور الرعاية على كل من الصلابة النفسية والرضا عن الحياة، و دراسة (عبد الغني 2009) أظهرت النتائج وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجات أفراد العينة على أبعاد التعلق القلق والتجنبي وبين درجاتهم في متغير الرضا عن الحياة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة من أنماط تعلق مختلفة في الدرجة الكلية للرضا عن الحياة، في حين أن دراسة (السبيعي 2008) أظهرت وجود علاقة دالة وموجبة بين الشعور بالسعادة، وكل من الرضا عن الحياة، والتفاؤل، بينما لم يكن هناك علاقة ارتباطية دالة بين الشعور بالسعادة ووجهة الضبط، أما دراسة (عبد الحميد 2008) فأظهرت نتائجها وجود علاقة ارتباطية سالبة ودالة إحصائياً بين درجات العينة على مقياس الضغوط الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية ومقياس الرضا عن الحياة الدرجة الكلية والأبعاد الفرعية، ووجود تأثير دال لكل من الضغوط وعمليات تحمل الضغوط على درجات مقياس الرضا

عن الحياة بأبعاده الفرعية لدى أفراد العينة، وأظهرت دراسة (علوان 2008) وجود علاقة سالبة دالة بين كل من: متوسطات درجات مقياس الرضا عن الحياة، والوحدة النفسية، ودراسة (عيسى ورشوان 2006) التي بيّنت عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث في الرضا عن الحياة (الدرجة الكلية) أو أي من أبعاده الفرعية، ووجود فروق بين متوسطي درجات المرتفعين والمنخفضين في الذكاء الوجداني في التوافق وأبعاده الفرعية وفي الرضا عن الحياة وأبعاده الفرعية في صالح مجموعة مرتفعي الذكاء الوجداني، وأخيراً دراسة (سليمان 2003) وأظهرت نتائج مقياس الرضا عن الحياة أن الرضا عن الحياة الدينية في المرتبة الأولى، ثم تلاه مجال الرضا عن الحياة العائلية، وكان مجال السلامة العامة أدناها، وأظهرت أيضاً عدم وجود بين درجة الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى أفراد العينة.

أوجه الاتفاق ما بين هذه الدراسة والدراسات السابقة:

لقد استفاد الباحث بشكل كبير مما اطلع عليه من الأدب التربوي والدراسات السابقة، في بناء هذه الدراسة، وقد اتفقت هذه الدراسة مع سابقاتها من حيث المتغيرات التي تناولتها، فالذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة تناولها العديد من الباحثين وأسهبت فيها الدراسات ولكن كلَ على حدة، كما اتفقت هذه الدراسة أيضاً مع بعض الدراسات السابقة من حيث تناولها للعينة وهي فئة رجال الشرطة، فدراسة (حمدان 2010) طبقت على عينة من ضباط الشرطة الفلسطينية.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

لقد تميزت هذه الدراسة عن سابقاتها من حيث تناولها للمتغيرات الثلاثة وهي الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة معاً، فعلى حد علم الباحث لم يسبق أن جمعت دراسة هذه المتغيرات معاً وحاولت بيان العلاقة فيما بينهم، كما تتميز الدراسة بالعينة التي تستهدفها وهي رجال الشرطة في قطاع غزة، وهي عينة في معظمها جديدة على العمل الشرطي، نتيجة لما مرت به المنطقة من أحداث داخلية كانت أم خارجية من حصار وإغلاق وتضييق على المجتمع الفلسطيني في قطاع غزة، كل هذه الأسباب وغيرها كانت ولا بد وأن يكون لها تأثير ولو محدود على مستوى رضا السكان عن حياتهم، وعلى اتزانهم الانفعالي والعاطفي، فمن هنا كان تميز هذه الدراسة عن غيرها في تناولها لهذه المتغيرات معاً على هذه العينة.

فروض الدراسة:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة.

2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية).

3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية).

4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية).

الفصــل الرابــع

الطريقة والإجراءات

- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- أدوات الدراسة
- صدق المقياس
- ثبات المقياس
- المعالجات الإحصائية

مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً مفصلاً للإجراءات التي اتبعها الباحث في تنفيذ الدراسة، ومن ذلك تعريف منهج الدراسة، ووصف مجتمع الدراسة، وتحديد عينة الدراسة، وإعداد أداة الدراسة (المقياس)، والتأكد من صدقها وثباتها، وبيان إجراءات الدراسة، والأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة النتائج، وفيما يلي وصف لهذه الإجراءات.

منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قام الباحث باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وهو أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة محددة، وتصويرها كمياً عن طريق جمع بيانات ومعلومات مقننة عن الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة.

فقد حاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي العلاقة المحتملة ما بين الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة، وتحليل بياناتها ومعرفة الوزن النسبي لكل منها، وعلاقة عدد من المتغيرات الديموغرافية بها.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع أفراد شرطة المرور في محافظة غزة للعام 2013 والبالغ عددهم (260) شرطياً.

والجدول التالي يوضح أقسام إدارة المرور وعدد أفراد كل قسم.

جدول (1)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الأقسام

م	القسم	العدد
1	القسم الإداري	20
2	قسم الإمداد والتجهيز	44
3	قسم الإسناد	30
4	قسم الأمن	15
5	قسم الدوريات	150
المجموع		260

يتضح من الجدول أعلاه أن قسم الدوريات يمثل النسبة الأكبر من إدارة المرور، حيث أن أفراد الدوريات يمثلون عماد الإدارة بأكملها، وهم الأفراد المكلفين بتنظيم الحركة المرورية في كافة الشوارع والمفترقات، ومراقبة المخالفين للقوانين المرورية سواء من السائقين أو المواطنين، وهي الفئة التي يستهدفها الباحث في الدراسة نظراً لتعاملهم بشكل مباشر مع جمهور المواطنين، في حين أن أفراد باقي الأقسام مثل قسم الإمداد أو قسم الأمن أو قسم الإدارة تكون أعمالهم إدارية بحتة ولا يحتكون بشكل مباشر بالمواطنين.

جدول (2)

يوضح توزيع مجتمع الدراسة حسب الرتب

م	الرتبة	العدد
1	عدد الضباط برتبة رائد	2
2	عدد الضباط برتبة نقيب	6
3	عدد الضباط برتبة ملازم أول	17
4	عدد الضباط برتبة ملازم	19
5	عدد الأفراد برتبة مساعد أول	10
6	عدد الأفراد برتبة مساعد	28
7	عدد الأفراد برتبة رقيب أول	58
8	عدد الأفراد برتبة رقيب	85
9	عدد الأفراد برتبة عريف	30
10	عدد الأفراد برتبة شرطي	5
	المجموع	**260**

ويلاحظ من الجدول السابق أن نسبة الرتب المتدنية من أفراد المرور كانت الغالبة، حيث الرتب من رقيب أول إلى شرطي أكثر من رتب الضباط وصف الضباط.

عينة الدراسة:

1- العينة الاستطلاعية للدراسة:

وتكونت من (40) شرطياً من شرطة المرور في محافظات غزة للعام 2012 تم اختيارهم بالطريقة العشوائية ليتم تقنين أدوات الدراسة عليهم من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة .

2- العينة الأصلية للدراسة:

تكونت عينة الدراسة الأصلية من (150) شرطياً من شرطة المرور، وهم كامل أفراد قسم الدوريات والمكلفين بالانتشار على المفترقات والطرق العامة في محافظة غزة للعام 2013.

جدول (3)

يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى العلمي	العدد	النسبة المئوية
أقل من ثانوي	30	20.00
ثانوي	77	51.33
جامعي	43	28.67
المجموع	150	100

ويلاحظ أن حملة الشهادة الثانوية هم الفئة الأكبر حيث يمثلون نصف العينة تقريباً

جدول (4)

يوضح عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية
أقل من 25	35	23.33
25-35	88	58.67
أكثر من 35	27	18.00
المجموع	150	100

الفئة من 25-35 هي النسبة الغالبة وهذا يدل على وجود نسبة كبيرة من الشباب ضمن أفراد العينة

جدول (5)

يوضح عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية
أقل من 3 سنوات	17	11.33
3–6	67	44.67
أكثر من 6	66	44.00
المجموع	150	100

ويلاحظ أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة 3 سنوات فأكثر حيث تمثل هذه الفئة مجتمعة حوالي 88%

جدول (6)

يوضح عينة الدراسة حسب مستوى الدخل

الراتب	العدد	النسبة المئوية
أقل من 1800 شيكل	55	36.67
1800– 2500	65	43.33
أكثر من 2500	30	20.00
المجموع	150	100

جدول (7)

يوضح عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة	العدد	النسبة المئوية
متزوج	127	84.67
أعزب	23	15.33
المجموع	150	100

النسبة الغالبة حسب ما يتضح من الجدول هي نسبة المتزوجين حيث يمثلون أكثر من 80%

أدوات الدراسة :

قام الباحث باستخدام ثلاثة أدوات وهما:

1- مقياس الذكاء الاجتماعي

2- مقياس الاتزان الانفعالي

3- مقياس الرضا عن الحياة

أولاً: مقياس الذكاء الاجتماعي.

ولقد تم بناء المقياس ضمن الخطوات التالية:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بالذكاء الاجتماعي، وتحليل تعريفاته وأبعاده، والوقوف على المقاييس السابقة التي صممت من أجل قياسه، وخاصة مقياس دراسة (الغول 1993)، واستطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قام الباحث ببناء المقياس وفق الخطوات الآتية:

- إعداد المقياس في صورته الأولية والتي شملت (24) فقرة.

- عرض المقياس علي المشرف من أجل اختيار مدى ملائمته لجمع البيانات.

- تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

- عرض المقياس على (6) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية، ، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة، والملحق رقم (1) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (4) فقرات من فقرات المقياس، وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (20) فقرة ، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج ثلاثي (دائماً، أحياناً، أبداً) أعطيت الأوزان التالية (3 ، 2 ، 1) بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (20، 60) درجة والملحق رقم (6) يبين المقياس في صورته النهائية .

صدق المقياس:

قام الباحث بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى المقياس، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات المقياس (20).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) شرطياً من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (8)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات مقياس الذكاء الاجتماعي مع الدرجة الكلية للمقياس

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	أستطيع أن أغير مجرى الحديث بسهولة	0.752	دالة عند 0.01
2.	أحب المشاركة في الحديث أكثر من الاستماع	0.694	دالة عند 0.01
3.	أشعر أنا حياتي اليومية مليئة بما يثير اهتمامي	0.734	دالة عند 0.01
4.	أستطيع أن أبعث جواً من المرح في موقف ممل	0.479	دالة عند 0.01
5.	أستطيع تكوين صداقات جديدة بسهولة	0.883	دالة عند 0.01
6.	لدي القدرة على الحديث بطلاقة مع الآخرين	0.379	دالة عند 0.05
7.	من السهل على أن أجد مجالاً لحديث مع شخص لا أعرفه	0.496	دالة عند 0.01
8.	أعتقد أنني شخصية مرحة ومحبوبة	0.426	دالة عند 0.01
9.	يتفق سلوكي مع ثقافة المجتمع الذي أعيش فيه	0.514	دالة عند 0.01
10.	أشارك الناس أفراحهم وأحزانهم	0.523	دالة عند 0.01

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.11	أستطيع جذب انتباه الآخرين عندما أتحدث إليهم	0.344	دالة عند 0.05
.12	من الضروري متابعة الأحداث التي تجري في مجتمعنا	0.757	دالة عند 0.01
.13	أشعر بالحرج إن وجدت نفسي بين أناس لا أعرفهم جيداً	0.354	دالة عند 0.05
.14	أجد نفسي أكثر راحة في البعد عن الناس	0.798	دالة عند 0.01
.15	أفضل قضاء وقت طويل مع الأصدقاء	0.783	دالة عند 0.01
.16	أفضل أن أكون في المؤخرة في الحفلات الاجتماعية	0.408	دالة عند 0.01
.17	أفضل أن أكون وحيداً في معظم أوقاتي	0.490	دالة عند 0.01
.18	أشعر بالتردد عند مقابلة إحدى الشخصيات الهامة	0.600	دالة عند 0.01
.19	أستمتع بالقيام بكثير من الأعمال بمفردي	0.827	دالة عند 0.01
.20	أرتبك كثيرا عند طرح فكرة جديدة أمام مجموعة من الناس	0.541	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس:

تم تقدير ثبات المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية وذلك باستخدام طريقتي معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

1- طريقة التجزئة النصفية:

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول للمقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون فكانت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية قبل التعديل (0.830) وكان بعد التعديل فوق (0.907) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.906) وهذا يدل على أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثانياً: مقياس الاتزان الانفعالي:

ويتكون من 29 فقرة موزعة على أربعة أبعاد وهي كالتالي:

1) **السيطرة والتحكم:** هي القدرة على التحكم الانفعالي في المواقف المثيرة انفعالياً.

2) **المرونة والتوازن الاجتماعي:** قدرة الفرد على التصرف بشكل متزن انفعالياً في المواقف الاجتماعية المختلفة بغير إفراط ولا تفريط.

3) **الثبات الانفعالي:** ثبات الاستجابة الانفعالية في المواقف المتشابهة.

4) **التوجه نحو الحياة:** النظرة الإيجابية، والإقبال على الحياة، والنظر للجانب الجيد من الأشياء.

ولقد تم بناء المقياس ضمن الخطوات التالية:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بالاتزان الانفعالي، وتحليل تعريفاته وأبعاده، والوقوف على المقاييس السابقة التي صممت من أجل قياسه، مثل دراسة (حمدان 2010) و(ضحيك 2004) و(المزيني 2001) وغيرها من الدراسات، وكذلك بعد استطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قام الباحث ببناء المقياس وفق الخطوات الآتية:

- تحديد المجالات الرئيسية التي شملها المقياس.
- صياغة الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
- إعداد المقياس في صورته الأولية والتي شملت (44) فقرة.
- عرض المقياس علي المشرف من أجل اختيار مدى ملائمته لجمع البيانات.
- تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.

- عرض المقياس على (6) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة، والملحق رقم (1) يبين أعضاء لجنة التحكيم.

- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (15) فقرات من فقرات المقياس، وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (29) فقرة موزعة على أربعة أبعاد، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج ثلاثي (دائماً، أحياناً، أبداً) أعطيت الأوزان التالية (3، 2، 1) بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (29، 87) درجة والملحق رقم (5) يبين المقياس في صورته النهائية.

صدق المقياس:

قام الباحث بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقه كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى كل بعد من أبعاد المقياس، وكذلك وضوح صياغاته اللغوية.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) شرطياً من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين درجات كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس وكذلك تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (9)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الأول "السيطرة والتحكم" مع الدرجة الكلية للبعد لمقياس الاتزان الانفعالي

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أستطيع أن أسيطر على انفعالاتي أمام الآخرين	0.354	دالة عند 0.05
2	أعتقد أنني حاسم في اتخاذ القرارات	0.413	دالة عند 0.01
3	عندما أنفعل وأثور أعاني من التأتأة والتلعثم	0.455	دالة عند 0.01
4	أستطيع التكيف مع المشكلات الحياتية	0.639	دالة عند 0.01
5	أفقد الثقة بسهولة في أي شخص	0.314	دالة عند 0.05
6	أستطيع التغلب على المصاعب مهما كانت	0.624	دالة عند 0.01
7	أفكر جيداً قبل القيام بأي عمل	0.582	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

الجدول (10)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثاني "المرونة الاجتماعية" مع الدرجة الكلية للبعد لمقياس الاتزان الانفعالي

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	أتصرف بشكل طبيعي مع الغرباء	0.858	دالة عند 0.01
2	أتضايق من المناقشة والجدال	0.414	دالة عند 0.01
3	أجد صعوبة في التعرف على أصدقاء جدد	0.513	دالة عند 0.01
4	من السهل على تقديم وتعريف أشخاص لآخرين	0.855	دالة عند 0.01
5	يمكنني التحدث في حشد من الناس بسهولة	0.612	دالة عند 0.01
6	أنا حساس جداً من سخرية وتهكم الآخرين	0.832	دالة عند 0.01
7	أستطيع العمل بنشاط في المواقف الضاغطة	0.351	دالة عند 0.05
8	يصعب على تغيير آرائي ومعتقداتي	0.817	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

الجدول (11)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الثالث" الثبات الانفعالي" مع الدرجة الكلية للبعد لمقياس الاتزان الانفعالي

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	أعتقد أنني متقلب المزاج	0.529	دالة عند 0.01
.2	من الصعب أن تؤثر انفعالاتي على قراراتي	0.327	دالة عند 0.05
.3	أتماسك في المواقف الانفعالية الصعبة	0.383	دالة عند 0.01
.4	لدى القدرة على إخفاء انفعالاتي أمام الآخرين	0.386	دالة عند 0.05
.5	أثور بسهولة لأتفه الأسباب	0.656	دالة عند 0.01
.6	أشعر أن بداخلي كثير من الصراعات	0.419	دالة عند 0.01
.7	يراني الآخرون شخصية هادئة	0.420	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

الجدول (12)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات البعد الرابع "التوجه نحو الحياة" مع الدرجة الكلية للبعد لمقياس الاتزان الانفعالي

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
.1	أشك في كثير من الأفعال التي أقوم بها	0.718	دالة عند 0.01
.2	أنظر للمستقبل بتفاؤل	0.533	دالة عند 0.01
.3	أنا راضٍ عن حياتي ونفسي	0.618	دالة عند 0.01
.4	أنظر عاد للجانب المشرق من الأمور	0.548	دالة عند 0.01
.5	أشعر بالهدوء والاطمئنان الداخلي	0.475	دالة عند 0.01
.6	تنتابني حالات من النفور واللامبالاة	0.590	دالة عند 0.01
.7	أشعر بالاكتئاب عند استيقاظي في الصباح	0.503	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجداول السابقة أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وهذا يؤكد أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي للأبعاد قام الباحث بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى وكذلك كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس والجدول (12) يوضح ذلك.

الجدول (13)

مصفوفة معاملات ارتباط كل بعد من أبعاد المقياس والأبعاد الأخرى للمقياس وكذلك مع الدرجة الكلية

البعد	المجموع	السيطرة والتحكم	المرونة الاجتماعية	الثبات الانفعالي	التوجه نحو الحياة
السيطرة والتحكم	0.611	1			
المرونة الاجتماعية	0.678	0.426	1		
الثبات الانفعالي	0.700	0.362	0.699	1	
التوجه نحو الحياة	0.789	0.353	0.248	0.640	1

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول السابق أن جميع الأبعاد ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05،0.01) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي.

ثبات المقياس Reliability:

أجرى الباحث خطوات التأكد من ثبات المقياس وذلك بعد تطبيقها على أفراد العينة الاستطلاعية بطريقتين وهما التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient :

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون (Spearman-Brown Coefficient) والجدول (13) يوضح ذلك:

الجدول (14)

يوضح معاملات الارتباط بين نصفي كل بعد من أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل قبل التعديل ومعامل الثبات بعد التعديل

الأبعاد	عدد الفقرات	الارتباط قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل
السيطرة والتحكم	*7	0.759	0.822
المرونة الاجتماعية	8	0.696	0.820
الثبات الانفعالي	*7	0.488	0.502
التوجه نحو الحياة	*7	0.504	0.572
المجموع	29*	0.737	0.764

***تم استخدام معادلة جتمان لان النصفين غير متساويين**

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.764) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2-طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات وهي طريقة ألفا كرونباخ، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل والجدول (14) يوضح ذلك:

الجدول (15)

يوضح معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس وكذلك للمقياس ككل

البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
السيطرة والتحكم	7	0.824
المرونة الاجتماعية	8	0.754
الثبات الانفعالي	7	0.734
التوجه نحو الحياة	7	0.743
المجموع	29	0.884

يتضح من الجدول السابق أن معامل الثبات الكلي (0.884) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

ثالثاً: مقياس الرضا عن الحياة.

ولقد تم بناء المقياس ضمن الخطوات التالية:

بعد الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بمشكلة الدراسة خاصة دراسة (الدسوقي 1999)، وبعد استطلاع رأي عينة من المتخصصين عن طريق المقابلات الشخصية ذات الطابع غير الرسمي قام الباحث ببناء المقياس وفق الخطوات الآتية:

- إعداد المقياس في صورته الأولية والتي شملت (27) فقرة.
- عرض المقياس علي المشرف من أجل اختيار مدى ملائمته لجمع البيانات.
- تعديل المقياس بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- عرض المقياس على (6) من المحكمين التربويين بعضهم أعضاء هيئة تدريس في الجامعة الإسلامية، ، وجامعة الأقصى، وجامعة القدس المفتوحة والملحق رقم (1) يبين أعضاء لجنة التحكيم.
- بعد إجراء التعديلات التي أوصى بها المحكمون تم حذف (5) فقرات من فقرات المقياس، وكذلك تم تعديل وصياغة بعض الفقرات وقد بلغ عدد فقرات المقياس بعد صياغتها النهائية (22) فقرة ، حيث أعطى لكل فقرة وزن مدرج وفق سلم متدرج ثلاثي (دائماً، أحياناً، أبداً) أعطيت الأوزان التالية (3 ، 2 ، 1) بذلك تنحصر درجات أفراد عينة الدراسة ما بين (22، 66) درجة والملحق رقم (7) يبين المقياس في صورته النهائية .

صدق المقياس:

قام الباحث بتقنين فقرات المقياس وذلك للتأكد من صدقها كالتالي:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية في محافظات غزة، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس، ومدى انتماء الفقرات إلى المقياس، وكذلك وضوح صياغاتها اللغوية، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد فقرات المقياس (22).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيق المقياس على عينة استطلاعية مكونة من (40) شرطياً من خارج أفراد عينة الدراسة، وتم حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) .

الجدول (16)

معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية للمقياس

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1.	أعتبر نفسي أسعد حالا من الآخرين	0.422	دالة عند 0.01
2.	أنا راض عن نفسي بشكل عام	0.377	دالة عند 0.05
3.	تقترب حياتي في معظم الأحوال من المثالية	0.432	دالة عند 0.01
4.	أنا راض عن كل شيء في حياتي	0.537	دالة عند 0.01
5.	أشعر بالثقة تجاه سلوكي الاجتماعي	0.484	دالة عند 0.01
6.	أشعر بالأمن والطمأنينة	0.714	دالة عند 0.01
7.	أشعر أن حياتي الآن أفضل من أي وقت مضى	0.774	دالة عند 0.01
8.	حصلت حتى الآن على الأشياء المهمة في حياتي	0.619	دالة عند 0.01
9.	أشعر بالبهجة الممزوجة بالتفاؤل تجاه المستقبل	0.631	دالة عند 0.01
10.	أنا راض بما وصلت إليه	0.650	دالة عند 0.01
11.	أميل إلى الضحك وتبادل الدعابة	0.706	دالة عند 0.01
12.	أتقبل الآخرين وأتعايش معهم كما هم	0.449	دالة عند 0.01
13.	أعيش في مستوى حياة معيشة أفضل مما كنت أتمناه	0.473	دالة عند 0.01
14.	أشعر بالسعادة لوجود علاقات طيبة تربطني بالآخرين	0.518	دالة عند 0.01
15.	أشعر أن حياتي مشرقة ومليئة بالأمل	0.693	دالة عند 0.01
16.	يثق الآخرون في قدراتي	0.544	دالة عند 0.01
17.	يتسم سلوكي مع الآخرين بالتسامح والمرح	0.456	دالة عند 0.01
18.	عادة ما يكون نوماً هادئاً ومسترخياً	0.690	دالة عند 0.01
19.	لا أعاني مشاعر اليأس أو خيبة الأمل	0.374	دالة عند 0.05

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
20.	لدي القدرة على اتخاذ القرار وتحمل نتائجه	0.558	دالة عند 0.01
21.	علاقاتي الاجتماعية بالآخرين ناجحة	0.464	دالة عند 0.01
22.	لو قدر لي أن أعيش من جديد لن أغير شيئا من حياتي	0.743	دالة عند 0.01

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.393

ر الجدولية عند درجة حرية (38) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.304

يتضح من الجدول السابق أن جميع الفقرات ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس الذي تنتمي إليه ارتباطاً ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) وهذا يؤكد أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الاتساق الداخلي.

ثبات المقياس:

تم تقدير ثبات المقياس على أفراد العينة الاستطلاعية وذلك باستخدام طريقتي معامل ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية.

1- طريقة التجزئة النصفية:

تم استخدام درجات العينة الاستطلاعية لحساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية حيث احتسبت درجة النصف الأول للمقياس وكذلك درجة النصف الثاني من الدرجات وذلك بحساب معامل الارتباط بين النصفين ثم جرى تعديل الطول باستخدام معادلة سبيرمان براون فكانت معاملات الثبات بطريقة التجزئة النصفية قبل التعديل (0.713) وكان بعد التعديل فوق (0.833) وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

2- طريقة ألفا كرونباخ:

استخدم الباحث طريقة أخرى من طرق حساب الثبات، وذلك لإيجاد معامل ثبات المقياس، حيث حصل على قيمة معامل ألفا كرونباخ (0.894) وهذا يدل على أن المقياس تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة الدراسة.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1- تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) Statistical Package for Social Science ، لتحليل البيانات ومعالجتها.

2- تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة:

- **معامل ارتباط بيرسون:** التأكد من صدق الاتساق الداخلي للمقياس وذلك بإيجاد معامل "ارتباط بيرسون" بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس.
- **معامل ارتباط سبيرمان بروان للتجزئة النصفية المتساوية، ومعادلة جتمان للتجزئة النصفية غير المتساوية، ومعامل ارتباط ألفا كرونباخ:** للتأكد من ثبات أداة الدراسة.

3- تم استخدام المعالجات الإحصائية التالية لتحليل نتائج الدراسة الميدانية:

- معامل ارتباط بيرسون
- اختبار T.test independent sample لمعالجة الفروق بين مجموعتين
- تحليل التباين الأحادي: لبيان دلالة الفروق بين متوسطات ثلاث عينات فأكثر.
- اختبار شيفيه لمعرفة اتجاه الفروق.
- قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي.

الفصـل الخامس

نتائج الدراسة

نتائج الدراسة

مقدمة

سيقوم الباحث في هذا الفصل بعرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة، وتفريغها البيانات والمعلومات التي جمعها ومعالجتها إحصائيا، بالإضافة إلى تفسير ومناقشة ما تم التوصل إليه من نتائج من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة، وأخيراً استخلاص أهم التوصيات والمقترحات ذات العلاقة.

ويؤكد الباحث أن التفسيرات التي يقدمها هي مجرد اجتهادات على أسس علمية وواقعية قائمة على ما تم استعراضه في الإطار النظري، وهي لا تمثل الحقيقة المطلقة، خاصة وأن الدراسة تقع ضمن مجال البحوث الإنسانية حيث لا مسلمات أو قوانين ثابتة مثل المناهج العلمية، لذلك وجب التنبيه على أن ما سيأتي من تفسير هو من اجتهادات الباحث التي تحمل الصواب أو الخطأ.

الإجابة عن السؤال الأول من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الأول من أسئلة الدراسة على التالي: **ما مستوى كل من (الذكاء الاجتماعي، الاتزان الانفعالي، الرضا عن الحياة) لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة؟**

أولاً/ ما مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة؟

جدول (17)

يوضح الوزن النسبي للذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة

	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
مقياس الذكاء الاجتماعي	6912	46.080	4.565	76.80

ويتبين من الجدول السابق إن الوزن النسبي لمستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة قد بلغ 76.80 وهي نسبة جيدة بالنسبة للمعايير الإحصائية، وبالمقارنة مع دراسة (عسقول 2009) والتي توصلت إلى أن نسبة الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة متدنية حيث بلغت 39.08% ويرجع ذلك لاختلاف العينة، كما أن النتيجة تشابهت مع دراسات أخرى مثل دراسة (القدرة 2007) ودراسة

(الداهري وسفيان 1997) والتي بيّنت نتائجها وجود مستوى مرتفع من الذكاء الاجتماعي لدى أفراد العينة.

ولكن ومع ارتفاع نسبة الذكاء لكنها تحتاج إلى مزيد من العمل لزيادتها، لأن الذكاء الاجتماعي قدرة يجب أن يمتلكها كل فرد من أفراد الشرطة ولو في حدها الأدنى، لما تفرضه عليه طبيعة عمله من صعوبات ومواقف مختلفة كل يوم، فشرطي المرور خاصة يتعامل مع أكبر شريحة ممكنة وأكثرها تنوعاً، من مواطن وسائق ومجرم ومتهم، لذلك كان لزاماً عليه أن يتحلى بهذه القدرة حتى يستطيع أن يفهم كل فرد على حقيقته ويعامله بما يناسبه حتى يصل في النهاية للقرار الصائب الذي يجب أن يختاره، خاصة أن الذكاء الاجتماعي وكما سبق شرحه يتضمن عدداً من القدرات الهامة لرجل الشرطة، منها قدرة التعرف على الحالة النفسية للآخرين، والقدرة على الحكم على سلوك الآخرين، فكل هذه القدرات تعتبر عوامل مهمة لنجاح شرطي المرور في عمله.

ثانياً/ ما مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة؟

جدول (18)

يوضح الوزن النسبي للاتزان الانفعالي لدى أفراد العينة

البعد	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
السيطرة والتحكم	2555	17.033	1.988	81.11	2
المرونة الاجتماعية	2689	17.927	2.256	74.69	4
الثبات الانفعالي	2385	15.900	2.255	75.71	3
التوجه نحو الحياة	2562	17.080	2.613	81.33	1
المجموع	10191	67.940	7.313	78.09	

يتبين من الجدول السابق أن الوزن النسبي لمستوى الاتزان الانفعالي عند أفراد العينة قد بلغ (78.9) وهو مستوى عال نوعاً ما مقارنة ببعض الدراسات السابقة مثل دراسة (حمدان 2010) حيث بلغت نسبة الاتزان الانفعالي عند أفراد العينة 62.81%، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المزيني 2001) ودراسة (سمور 2011) والتي أظهرت نتائجها وجود درجة عالية من الاتزان الانفعالي لدى أفراد العينة، ويعزو الباحث هذه النسبة إلى طبيعة عمل أفراد شرطة المرور والتي

يغلب عليها في معظم الأوقات الاحتكاك والتعامل مع مختلف شرائح المواطنين، مما أكسب شرطي المرور المهارة اللازمة لضبط انفعالاته وتوزيعها بغير إفراط ولا تفريط، ومحاولة إيجاد الحد المتزن فيها، بحيث لا يغلب عليها الشدة ولا تتوقف عند حد البلادة، ولكن تناول الأمور بأناة وصبر وثبات.

كما أن النسبة تعتبر جيدة لما لأفراد العينة من خصوصية من حيث الظروف التي أحاطت بالتحاقهم في وظائفهم، حيث كانوا مواطنين عاديين لا خبرة لهم بالعمل الشرطي أو الأمني، وبعد حدوث الانقسام كان لابد من توفير قوات شرطية لتنظيم الأمن والمرور في القطاع، مما استدعي توظيف أياً من كان يتطوع حينها بدون أي متطلبات أو شروط وظيفية أو خبرة سابقة.

ويلاحظ أيضاً أن بعدي التوجه نحو الحياة والسيطرة والتحكم قد نالا الوزن النسبي الأعلى بواقع (81.33 و 81.11) على التوالي، ثم بعد الثبات الانفعالي بوزن نسبي (75.71) ثم المرونة الاجتماعية بواقع (74.69).

ويرى الباحث أن ارتفاع نسبة بعد التوجه نحو الحياة يدل على وجود معدل مرتفع للتفاؤل لدى أفراد العينة، ووجود نظرة إيجابية نحو المستقبل، وهذه تعتبر من العوامل المهمة في تحقيق الاتزان الانفعالي لدى الفرد، فمتى اطمئن الفرد نحو حياته ومستقبله، أصبح أكثر ثقة بنفسه وأكثر اتزاناً وأقل اضطراباً.

ثالثاً/ ما مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة؟

جدول (19)

يوضح الوزن النسبي للرضا عن الحياة لدى أفراد العينة

	مجموع الاستجابات	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
مقياس الرضا عن الحياة	7911	52.740	7.179	79.91

وتعتبر هذه النسبة التي نالها الرضا عن الحياة وهي (79.91%) لدى أفراد العينة جيدة مقارنة بدراسات سابقة مثل دراسة (المجدلاوي 2012) والتي أظهرت أن نسبة الرضا عن الحياة لدى أفراد العينة لا تتجاوز 45%، ومتقاربة من دراسة (شقورة 2012) والتي أظهرت أن نسبة الرضا عن الحياة بلغت 73.64%.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة جيدة مقارنة بالوضع العام الذي يسود في قطاع غزة، من حصار وتضييق الخناق على كل شيء وإغلاق المعابر والمنافذ الحدودية الأخرى، كما أنها جيدة مقارنة بالوضع الخاص الذي يعيشه أفراد العينة أنفسهم من طبيعة العمل الشاق الذي يمارسونه ويفرض عليهم متطلبات خاصة أحياناً، حيث أن العمل العسكري له طبيعة خاصة وجامدة وشاقة تفرض الالتزام التام والسمع والطاعة للقيادة، وهذا لا يلائم كثيراً من الشخصيات الإنسانية التي تفضل الحرية في اتخاذ قراراتها وترفض الإملاء من الآخرين.

كما يفسر الباحث هذه النسبة من الرضا عن الحياة مع وجود عوامل التضييق والإغلاق وطبيعة العمل العسكري التي ذكرها سابقاً بأن الرضا لا يعني عدم مواجهة المشاكل والضغوط، بل هو كيفية التغلب عليها ومواجهتها بالشكل الأنسب، والخروج بأقل الأضرار منها، لذلك فمن المحتمل أن هذه الصعوبات قد كونت جانباً ايجابياً لدى أفراد العينة تمثل في حسن التكيف مع الظروف، وتنمية مهارات التعامل مع المشكلات ومواجهتها، وحسن إدارة الموارد الاقتصادية بالشكل الأمثل لتلبية متطلبات الحياة الصعبة، كما أن مؤشر الرضا عن الحياة عبارة عن تضافر مجموعة من العوامل التي تكون الشعور بالسعادة والرضا، وهي لا تقتصر على العوامل الاقتصادية فقط بل تمتد لتشمل مقومات عديدة منها المال والصحة والعائلة والأصدقاء، وغيرها من العوامل الأخرى.

الإجابة عن السؤال الثاني من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثاني من أسئلة الدراسة على التالي: **هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة ؟**

وللإجابة عن السؤال قام الباحث بصياغة الفرض التالي: "**توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة**".

وللإجابة عن الفرض قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة والجدول (20) يوضح ذلك:

جدول (20)

معامل الارتباط بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة

البعد	الدرجة الكلية لمقياس الذكاء الاجتماعي	الدرجة الكلية للرضا عن الحياة
السيطرة والتحكم	0.349**	0.396**
المرونة الاجتماعية	0.536**	0.304**
الثبات الانفعالي	0.331**	0.408**
التوجه نحو الحياة	0.408**	0.457**
الدرجة الكلية للاتزان الانفعالي	0.508**	0.491**

ر الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.01) = 0.208

ر الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.05) = 0.159

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي بجميع أبعاده، كما يتضح وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الرضا عن الحياة والاتزان الانفعالي.

وهذا يثبت صحة الفرض الأول، ويرى الباحث أن هذه النتيجة منطقية إلى حدٍ ما فالمتغيرات الثلاثة مرتبطة ببعضها البعض ارتباطاً وثيقاً وطردياً، فالذكاء الاجتماعي هو قدرة الفرد على

التصرف بحكمة في المواقف الاجتماعية المختلفة، وهذه الحكمة هي ما يقصد بها الاتزان الانفعالي في ردود الأفعال بحيث تكون ملائمة للموقف، بدون شدة أو لين، فالشرطي الذكي اجتماعياً هو الذي يعرف كيف يوظف مهاراته الاجتماعية النابعة من ذكائه في التعامل مع المواطنين بثبات واتزان انفعالي، بحيث يصل أفضل النتائج في عمله بأقل الخسائر، وأفضل النتائج هي تطبيق القانون على الجميع بحزم ولكن بطريقة متزنة وحكيمة لا تكون فيها الشدة المفرطة فتنفر الناس ولا يكون فيها اللين الزائد فيطمع الناس ويتجرءوا على القانون، ولكنه الاتزان الوسطي بين متطلبات العمل وأخلاق التعامل.

ويتضح من الجدول السابق أيضاً تأثير كلاً من الذكاء الاجتماعي والاتزان الانفعالي على مستوى الرضا عن الحياة، ويرى الباحث أن هذه نتيجة منطقية ، فالإنسان الناجح اجتماعياً والذي يقيم علاقة سوية مع باقي أفراد المجتمع تقوم على الاحترام المتبادل، سيتوفر لديه مستوى عال من الرضا عن الحياة، فالإنسان يعيش وسط جماعة تأثر فيه ويؤثر فيها، ولا يمكن النظر إليه بمعزل عن المجتمع الذي يتواجد فيه، لذا فإن نجاحه في الاندماج مع مجتمعه وإقامة علاقة سوية مع أفراده، سيأشر على مستوى عال من الرضا عن الحياة لديه.

ويرى الباحث أن المتغيرات الثلاثة تعتبر من أهم مؤشرات الصحة النفسية، فالذكاء الاجتماعي يمنحنا القدرة على تشكيل علاقات اجتماعية ناجحة مع الآخرين والاندماج الإيجابي داخل المجتمع، مما يعطينا بالتالي الفرصة للتفريغ الانفعالي السليم للانفعالات المتمثلة في الفرح والحزن والغضب وغيرها من المشاعر والانفعالات، والبعد عن الكبت الذي يؤدي إلى تكون مشاعر سلبية لدى الفرد، وهنا يتحقق الاتزان الانفعالي والذي يؤدي بالفعل إلى الاستقرار والهدوء الداخلي، مما يمكنه من اتخاذ قرارات حكيمة بعيدة عن التهور والعجلة، وقائمة على حسابات منطقية لا تؤثر فيها الانفعالات، وهل ما سبق ذكره يصل بالفرد أخيراً إلى تحقيق السعادة، والرضا عن حياته، فما بني على أسس سليمة هو بناءٌ متين، وما هي سعادتنا إلا مجموع قراراتنا المصيرية التي اتخذناها.

وتتفق هذه النتيجة جزئياً من دراسة (الزعبي، 2011) والتي أظهرت أن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني ككل، ومن المعروف أن السلوك العدواني ينتج عندما يفقد الفرد اتزانه الانفعالي ولا يسيطر على انفعالاته بشكل سليم.

الإجابة عن السؤال الثالث من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الثالث من أسئلة الدراسة على التالي: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)؟**

وللإجابة عن السؤال قام الباحث بصياغة خمسة فرضيات:

مناقشة الفرض الأول من السؤال الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول من السؤال الثالث: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للمستوى التعليمي**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (21)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة لمقياس الذكاء الاجتماعي تعزى لمتغير المستوى التعليمي

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	40.883	2	20.441	0.981	0.378	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3064.157	147	20.845			
	المجموع	3105.040	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، مما يعني قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث ذلك إلى مدى تأثير كل من البيئة والوراثة على الذكاء ككل، وعلى الرغم من أهمية التقدم المستمر بالتعليم كعامل بيئي، إلا انه يجب أن يكون مبنياً على أساس وراثي، إذا

فهي عملة ذات وجهين لا يمكن الاستغناء عن أحدها، ويرى الباحث أن الذكاء الاجتماعي قدرة يدخل فيها العامل البيئي بشكل أكبر من العامل الوراثي، فالفرد ينمو على ما تربي عليه، فالتربية في الصغر على ضرورة التواصل مع الآخرين ومساندتهم في أحزانهم وأفراحهم وأهمية أن يكون الفرد عنصراً ايجابياً في مجتمعه، كل هذه عناصر إذا ما تشربها الفرد في طفولته من خلال أسرته ومجتمعه، كان لها تأثير أكبر من التعليم في الكبر، في تشكيل درجة الذكاء الاجتماعي الكلية لدى الفرد.

إذاً فالذكاء الاجتماعي يتطور بشكل أكبر نتيجة التفاعل البيئي بين الفرد ومجتمعه، وهو نتيجة تراكم خبرة الفرد في حياته في التعامل مع الآخرين.

وتختلف هذه الدراسة مع دراسة (الداهري وسفيان 2007)، ودراسة (عثمان وحسن، 2003) ودراسة (المغازي، 2002) والتي أثبتت وجود علاقة دالة بين الذكاء الاجتماعي والتحصيل الدراسي بشكل عام، وربما يرجع اختلاف نتائج الدراسة عن بعض الدراسات السابقة إلى اختلاف عينة الدراسة.

مناقشة الفرض الثاني من السؤال الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثاني من السؤال الثالث: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للعمر**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (22)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير العمر

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	17.161	2	8.581	0.408	0.665	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3087.879	147	21.006			
	المجموع	3105.040	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، مما يعني قبول الفرض الصفري.

ويرى الباحث أن العمر لا يشكل عامل مؤثر في الذكاء بقدر ما تشكل الخبرة التي اكتسبها الفرد، بغض النظر عن عمره، والخبرة تقاس بمدى ما عايشه الفرد من مواقف الحياة المختلفة، وليس بعدد السنين التي عاشها، فهنا يرى الباحث أن العامل المؤثر ليس العمر الزمني ولكن تراكمات الخبرة الاجتماعية التي تشربها الفرد خلال مواجهته لمواقف وأزمات الحياة التي عايشها وخرج منها.

وهنا يكرر الباحث ما ذكره سابقاً من أن الذكاء بشكل عام يتداخل فيه عاملين رئيسيين وهما الوراثة وتفاعلات البيئة، وقد أظهرت الدراسات أن الذكاء الموروث ينمو إلى ما يقارب سن العشرين ، ثم يصبح الأمر نتيجة لتفاعلات البيئة، بمقدار ما اكتسبه الفرد من معتقدات وعادات وتقاليد ومهارات اجتماعية في صغره.

ويرى الباحث أن قيم ومهارات الذكاء الاجتماعي يتشربها الفرد بشكل أكبر وأوسع في مرحلة الطفولة حسب البيئة المصغرة التي يعيش فيها فإن كانت مشجعة على تنمية وتطوير أسس التواصل الإنساني كان هذا عاملاً مساعداً على تنمية الذكاء الاجتماعي ككل، وأما إن كان العكس فهنا ربما تتشكل إعاقة تمنع تنمية الذكاء الاجتماعي.

مناقشة الفرض الثالث من السؤال الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثالث من السؤال الثالث: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (23)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	4.180	2	2.090	0.099	0.906	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3100.860	147	21.094			
	المجموع	3105.040	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة، مما يعني قبول الفرض الصفري.

يرى الباحث أن نسبة الذكاء الاجتماعية تزيد بزيادة احتكاك الفرد بالآخرين ومدى اندماجه مع أفراد مجتمعه، وكمية المواقف والضغوطات والمواجهات التي يتعرض لها في حياته ويخرج منها أقوى من قبل، وليس بعدد سنين العمل، والمقصود بالخبرة في هذا السؤال هو عدد السنين التي قضاها الفرد في عمله، فالفيصل في هذا الأمر كما ذكرت مسبقاً هو خبرة الفرد في الحياة ككل وليس في العمل فقط.

كما أن ظروف تشكيل أفراد العينة في وظائفهم لها خصوصية أخرى ربما تؤثر في تفسير هذه النتيجة حيث أن الغالبية العظمي من أفراد المرور قد تم دمجهم في وظائفهم عام 2007 عندما حدثت المشاكل الداخلية والتي أدت إلى تغيير أفراد الشرطة بشكل شبه كلي، فهنا نرى أن عدد سنوات الخبرة كحد أقصى لأفراد العينة لا تزيد عن 7 سنين وهي مدة لا تعتبر طويلة في مجال العمل الشرطي والعسكري.

مناقشة الفرض الرابع من السؤال الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الرابع من السؤال الثالث: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمستوى الدخل**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (24)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير مستوى الدخل

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	24.522	2	12.261	0.585	0.558	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	3080.518	147	20.956			
	المجموع	3105.040	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مستوى الدخل، مما يعني قبول الفرض الصفري.

ويرى الباحث أن هذه نتيجة منطقية إلى حد ما، حيث أن الذكاء الاجتماعي تتداخل فيه عوامل أقرب ما تكون عوامل ذاتية وداخلية للفرد مثل القدرات والمهارات المكتسبة، ولا تؤثر فيه عوامل خارجية مثل مستوى الدخل أو غيره.

كما يرى الباحث أن الرتب العسكرية لأفراد شرطة المرور وخاصة المنتشرين على المفترقات والطرق العامة وهم الفئة المستهدفة بالدراسة، هذه الرتب متقاربة نوعاً ما، مما يعني أن مستويات الدخل لأفراد العينة لا يوجد بينها تمايز كبير، لذلك يعتقد الباحث أن هذا السبب ربما يكون له أثره في هذه النتيجة، وربما لو كان هناك تمايز كبير بين مستويات الدخل لاختلفت النتيجة وظهرت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمستوى الدخل.

مناقشة الفرض الخامس من السؤال الثالث من فروض الدراسة:

ينص الفرض الخامس من السؤال الثالث: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية**".

وللإجابة عن الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (25) يوضح ذلك:

جدول (25)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

	الحالة الاجتماعية	العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	متزوج	127	46.339	4.381	1.639	0.103	غير دالة إحصائياً
	أعزب	23	44.652	5.356			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في الدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية مما يعني قبول الفرض الصفري.

ويرى الباحث أن الزواج يضفي على الفرد راحة وسكينة واستقرار، تشكل جميعاً تربةَ خصبة لازدهار الذكاء وتطوره، لكن لتشكل تلك التربة الخصبة يتوقف الأمر أيضاً على شريك الزوجية، فإن كان التفاهم والتسامح سمة العلاقة فيما بينهم كان المناخ ملائماً للاستقرار، وأما إن كان مخالفاً لذلك، ساد التوتر والخلافات، مما يؤثر بالتأكيد على تطور أو نمو أي قدرة أو مهارة لديه.

الإجابة عن السؤال الرابع من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الرابع من أسئلة الدراسة على: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)؟**

وللإجابة عن السؤال قام الباحث بصياغة خمسة فرضيات:

مناقشة الفرض الأول من السؤال الرابع من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول من السؤال الرابع: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى المستوى التعليمي**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (26)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المستوى التعليمي

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
السيطرة والتحكم	بين المجموعات	0.644	2	0.322	0.080	0.923	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	588.190	147	4.001			
	المجموع	588.833	149				
المرونة الاجتماعية	بين المجموعات	14.301	2	7.151	1.413	0.247	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	743.892	147	5.060			
	المجموع	758.193	149				
الثبات الانفعالي	بين المجموعات	7.443	2	3.722	0.729	0.484	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	750.057	147	5.102			
	المجموع	757.500	149				
التوجه نحو الحياة	بين المجموعات	6.765	2	3.383	0.492	0.612	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1010.275	147	6.873			
	المجموع	1017.040	149				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	62.495	2	31.248	0.581	0.561	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7905.965	147	53.782			
	المجموع	7968.460	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالـة (0.05) فـي جميـع الأبعـاد والدرجـة الكليـة للمقيـاس ، أي أنـه لا توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي، مما يعني قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث هذه النتيجـة إلـى أن المستوى الدراسـي يُعزى إلـى القدرة العقليـة وينبـئ بهـا، ولكن الاتزان الانفعالي يتحقق بتوفر عدد من القدرات ربما كان من ضمنها القدرة العقلية، لكنها لا تمثل كل مقومـات الاتـزان، فهنـاك الخبـرة والتـروي والحكمـة وغيرهـا مـن الخصـال التـي تـؤدي بـالفرد إلـى تحقيق الاتزان الانفعالي.

وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسـة (حمدان 2010) والتـي أظهرت نتائجها وجود فروق ذات دلالـة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى للمستوى التعليمي وكانت الفروق لصالح مستوى البكالوريوس.

مناقشة الفرض الثاني من السؤال الرابع من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثاني من السؤال الرابع: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للعمر**".

وللإجابـة عـن هـذا الفـرض قـام الباحـث باسـتخدام أسـلوب تحليـل التبـاين الأحـادي One Way ANOVA.

جدول (27)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير العمر

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
السيطرة والتحكم	بين المجموعات	2.716	2	1.358	0.341	0.712	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	586.117	147	3.987			
	المجموع	588.833	149				
المرونة الاجتماعية	بين المجموعات	2.137	2	1.068	0.208	0.813	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	756.057	147	5.143			
	المجموع	758.193	149				
الثبات الانفعالي	بين المجموعات	3.917	2	1.958	0.382	0.683	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	753.583	147	5.126			
	المجموع	757.500	149				
التوجه نحو الحياة	بين المجموعات	7.424	2	3.712	0.540	0.584	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1009.616	147	6.868			
	المجموع	1017.040	149				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	15.209	2	7.605	0.141	0.869	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7953.251	147	54.104			
	المجموع	7968.460	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر، مما يعني قبول الفرض الصفري.

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن الانفعال بشكل عام يلازم الإنسان من مولده وحتى وفاته، ولكن الاختلاف يكون في طريقة الانفعال، وقد أظهرت الدراسات أن العمر يلعب دوراً في شكل الاستجابات الانفعالية، لذلك فإن العمر قد لا يمثل متغيراً رئيسياً في تحقيق الاتزان الانفعالي

من عدمه، ولكن الأهم هو مقدار ما اكتسبه الفرد خلال عمره من خبرات تساعده على فهم انفعالاته وضبطها وتحقيق التوازن فيها، والأمر لا يتوقف عل العمر الزمني فكثيراً ما نرى بعض كبار السن يتصرفون بطرق انفعالية طفولية وبأسلوب غير متزن انفعالياً، لذلك فالإتزان النفعالي عبارة عن تضافر عدد من القدرات مقرونة بنضج انفعالي وليس نضج عمري.

كما أن أفراد العينة يقعون في متوسط عمري متشابه غالبيته من الفئة ما بين 25–35 كما أظهر وصف العينة بالنسبة للعمر في الفصل السابق، وهذا ربما يكون له أثره في ظهور هذه النتيجة.

مناقشة الفرض الثالث من السؤال الرابع من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثالث من السؤال الرابع: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة.**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (28)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
السيطرة والتحكم	بين المجموعات	24.769	2	12.385	3.228	0.042	دالة عند 0.05
	داخل المجموعات	564.064	147	3.837			
	المجموع	588.833	149				
المرونة الاجتماعية	بين المجموعات	18.624	2	9.312	1.851	0.161	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	739.569	147	5.031			
	المجموع	758.193	149				
الثبات الانفعالي	بين المجموعات	19.293	2	9.646	1.921	0.150	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	738.207	147	5.022			
	المجموع	757.500	149				
التوجه نحو	بين المجموعات	19.541	2	9.771	1.440	0.240	غير دالة

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الحياة	داخل المجموعات	997.499	147	6.786			إحصائياً
	المجموع	1017.040	149				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	317.454	2	158.727	3.000	0.051	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7651.006	147	52.048			
	المجموع	7968.460	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا السيطرة والتحكم، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

وفي بعد السيطرة والتحكم يتضح أن قيمة "ف" المحسوبة أكبر من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.01)، أي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة ولمعرفة اتجاه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار شيفيه البعدي والجداول التالية توضح ذلك:

جدول (29)

يوضح اختبار شيفيه في بعد السيطرة والتحكم تعزى لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	أقل من 3 سنوات	سنوات 3-6	أكثر من 6
	17.471	**16.582**	**17.379**
أقل من 3 سنوات 17.471	-		
سنوات 3-6 16.582	0.889	-	
أكثر من 6 17.379	0.092	*0.797	-

***دالة عند 0.01**

يتضح من الجدول السابق وجود فروق بين الخبرة من 3–6 سنوات والأكثر من 6 سنوات لصالح الأكثر من 6 سنوات، ولم يتضح فروق في عدد سنوات الخبرة الأخرى.

ويرى الباحث أن الممارسة الفعلية للعمل الميداني ومواجهة ضغوط العمل والمواقف المختلفة التي يتعرض لها أفراد العينة في تعاملهم مع الناس تولّد لديهم قدرة للسيطرة والتحكم في الانفعال، نتيجة تراكم الخبرات، لذلك فكلما زادت سنوات الخبرة كلما استطاع الفرد التحكم بشكل أكبر في انفعالاته والسيطرة عليها حتى ينجح في تقدير الموقف بهدوء وبدون استثارة انفعالية يمكن أن تؤثر على قراراته، فالإنسان حين يتملكه الانفعال الشديد لا يستطيع الحكم على الأمور بحكمة ومنطقية، وتكون رؤيته مهتزة ومبنية على أسس غير سليمة، وتتوفر الخبرة الشخصية لدى الفرد متى توافرت القدرة علي الارتباط والانفتاح الإيجابي علي خبرات الحياة المختلفة ككل.

وبذلك اتفقت هذه النتيجة عن دراسة (حمدان 2010) حيث أظهرت نتائجه وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الاتزان الانفعالي تعزى لعدد سنوات الخبرة.

مناقشة الفرض الرابع من السؤال الرابع من فروض الدراسة:

ينص الفرض الرابع من السؤال الرابع: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمستوى الدخل**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (30)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير مستوى الدخل

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
السيطرة والتحكم	بين المجموعات	2.483	2	1.241	0.311	0.733	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	586.351	147	3.989			
	المجموع	588.833	149				
المرونة الاجتماعية	بين المجموعات	0.184	2	0.092	0.018	0.982	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	75`8.009	147	5.157			
	المجموع	758.193	149				

البعد	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الثبات الانفعالي	بين المجموعات	5.286	2	2.643	0.516	0.598	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	752.214	147	5.117			
	المجموع	757.500	149				
التوجه نحو الحياة	بين المجموعات	15.674	2	7.837	1.150	0.319	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	1001.366	147	6.812			
	المجموع	1017.040	149				
الدرجة الكلية	بين المجموعات	43.017	2	21.508	0.399	0.672	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7925.443	147	53.915			
	المجموع	7968.460	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالـة (0.05) فـي جميـع الأبعـاد والدرجـة الكليـة للمقيـاس، أي أنـه لا توجـد فـروق ذات دلالـة إحصائية تعزى لمتغير مستوى الدخل، مما يعني قبول الفرض الصفري.

يـرى الباحـث أن مسـتوى دخـل الفـرد يمثـل عـاملاً مهمـاً فـي تحقيـق الاسـتقرار النفسـي والانفعـالي، فزيـادة مسـتوى الـدخل تسـاعد الفـرد علـى مواجهـة متطلبـات الحيـاة الاقتصـادية بشـكل أساسي مما يحقق لـه جانب من الاستقرار، لكن الأمر لا يتوقف عنده وإن كان يمثل عاملاً هاماً لـه، فتحقيق الاتزان يتطلب بجانب وجود مستوى دخل جيد عدداً من المقومات منها تحقيق الفرد لتوافقه مع نفسه ومع الآخرين وقدرته على تفريغ انفعالاته بشكل صحي ومنضبط.

وقد تختلف هذه النتيجة مع دراسة (حمدان 2010) والتي درست متغير الرتبة العسكرية، حيث يمكن أن تنبؤ بمستوى الدخل، حيث أظهرت نتيجة الدراسة وجود فروق في الاتزان الانفعالي تعزى لمتغير الرتبة العسكرية، لصالح الرتبة الأعلى وهي ما تمثل الدخل الأعلى.

مناقشة الفرض الخامس من السؤال الرابع من فروض الدراسة:

ينص الفرض الخامس من السؤال الرابع: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية**".

وللإجابة عن الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (31) يوضح ذلك:

جدول (31)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
السيطرة والتحكم	متزوج	127	17.213	1.950	2.647	0.009	دالة عند 0.01
	أعزب	23	16.043	1.942			
المرونة الاجتماعية	متزوج	127	18.118	2.184	2.484	0.014	دالة عند 0.05
	أعزب	23	16.870	2.399			
الثبات الانفعالي	متزوج	127	16.024	2.273	1.586	0.115	غير دالة إحصائياً
	أعزب	23	15.217	2.066			
التوجه نحو الحياة	متزوج	127	17.346	2.568	3.014	0.003	دالة عند 0.01
	أعزب	23	15.609	2.407			
الدرجة الكلية	متزوج	127	68.701	7.155	3.078	0.002	دالة عند 0.01
	أعزب	23	63.739	6.870			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة اقل من قيمة "ت" الجدولية في الثبات الانفعالي، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، مما يعني قبول الفرض الصفري.

في حين أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في جميع الأبعاد والدرجة الكلية للمقياس، عدا الثبات الانفعالي، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج، أعزب) ولقد كانت الفروق لصالح المتزوجين.

وتعتبر هذه النتيجة منطقية إلى حد ما، فالزواج هو سنة الحياة، هو الفطرة التي فطر الله بها عباده، والتشريع الإسلامي لا يأتي إلا بما فيه الخير للفرد والمجتمع والزواج بمفهومه الصحيح والفطري يجب أن يكون مصدر سعادة للطرفين، ومن ناحية علمية أيضاً يؤكد الباحثون أن العلاقات الزوجية الإيجابية ترفع نسبة المناعة في الجسم وتقلل من خطورة التعرض لأزمة قلبية، وذلك عن طريق بقاء هرمون الضغط العصبي في مستوى منخفض، لذلك فمن الطبيعي أن الزواج يحقق للفرد الاستقرار الانفعالي والعاطفي والرضا عن حياته.

ولا شك أيضاً أن الزواج عبارة عن رابطة بين شخصين، واندماج بين شخصيتين مختلفتين، لذا من الطبيعي أن نجد بعض الاختلافات بينهم، ما يسبب أحيانا بعض التوتر ويؤثر على الانفعالات لدى الفرد، وهذا ربما يفسر عدم وجود فروق في بعد الثبات الانفعالي.

الإجابة عن السؤال الخامس من أسئلة الدراسة:

ينص السؤال الخامس من أسئلة الدراسة على: **هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية)؟**

وللإجابة عن السؤال قام الباحث بصياغة خمسة فرضيات:

مناقشة الفرض الأول من السؤال الخامس من فروض الدراسة:

ينص الفرض الأول من السؤال الخامس: **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للمستوى التعليمي.**

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA.

جدول (32)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير المستوى التعليمي

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	141.744	2	70.872	1.382	0.254	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7537.116	147	51.273			
	المجموع	7678.860	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (سليمان 2003) التي أظهرت فروقاً في الرضا عن الحياة تعزى للمستوى التعليمي.

ويعزو الباحث عدم وجود علاقة بين مستوى التعليم والرضا عن الحياة لدى أفراد العينة إلى تشابه الظروف الحياتية الأخرى التي يعيشونها معاً مثل الوضع الاجتماعي والاقتصادي والسياسي والثقافي، فتمثل معاً عاملاً مشتركاً يقلل من أثر المستوى التعليمي على رضا أفراد العينة عن حياتهم.

ويرى الباحث أن مستوى الثقافة هو ما يزيد من مستوى الرضا، فهناك فرق ما بين الثقافة والتعليم، فالمدرسة تخرج المتعلم، ولكن المجتمع بكل عناصره ومؤسساته ككل هو من يخرّج المثقف، وجودة الثقافة تصنع جودة الحياة.

مناقشة الفرض الثاني من السؤال الخامس من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثاني من السؤال الخامس: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للعمر**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (33)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير العمر

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	258.195	2	129.098	2.557	0.081	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7420.665	147	50.481			
	المجموع	7678.860	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير العمر.

ويرى الباحث أن هذه النتيجة تعتبر منطقية حيث انه لا رابط بين السعاة والرضا وبين العمر، لكن الرضا عن الحياة يتحقق فقط حين تكتمل مقوماته وتتوفر الحياة الكريمة ويحقق الفرد

التوافق مع نفسه ومع مجتمعه، حين يتوفر كل ذلك يتحقق الرضا عن الحياة وتتوفر السعادة بغض النظر عن عمر الإنسان سواء كان طفلاً أم شاباً أم كهلاً.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المجدلاوي 2012) والتي بيّنت عدم وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى للعمر، وتختلف مع دراسة (Hj, Jusoff 2009) ودراسة (السبيعي 2008) والتي أظهرت وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى لمتغير العمر.

مناقشة الفرض الثالث من السؤال الخامس من فروض الدراسة:

ينص الفرض الثالث من السؤال الخامس: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لعدد سنوات الخبرة**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (34)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	14.103	2	7.051	0.135	0.874	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7664.757	147	52.141			
	المجموع	7678.860	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المجدلاوي 2012) والتي بيّنت عدم وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى لعدد سنوات الخبرة، كما أنها تختلف مع دراسة (Jusoff, Hj 2009) ودراسة (سليمان 2003) والتي أظهرت أن هناك فروق في الرضا عن الحياة تعزى لعدد سنوات الخبرة.

ويرى الباحث انه مع ازدياد سنوات الخدمة يتولد نوع من الروتين في العمل، بالإضافة إلى ضغوطات العمل الميداني نفسه، والتي قد لا تناسب الجميع، وطبيعة عمل شرطي المرور لها طابع خاص من حيث التعامل مع المواطنين وخاصة في قضية المخالفات التي قد يفرضها على السائقين وما ينتج عنها من مشاكل واحتكاكات ومشادات، كل هذه الأسباب قد تشكل نوعا من الضغط الشديد على شرطي المرور، وتفرض عليه نمط روتيني من العمل، مما قد يؤثر في النهاية على مستوى رضاه عن عمله، لذلك كلما ازدادت المدة التي يقضيها في نفس العمل والتي تمثل سنوات الخبرة لديه تزداد الأسباب التي قد تؤدي إلى تدني مستوى العمل.

وهنا تقع على مسئولية صناع القرار في هذا المجال مهمة تحرير مرؤوسيهم من القيود والضغوطات التي يتعرضون لها، وزيادة المنح والحوافز التي ترغّب الفرد في مواصلة مهام عمله بنفس الكفاءة والهمة والإرادة التي بدأ بها.

مناقشة الفرض الرابع من السؤال الخامس من فروض الدراسة:

ينص الفرض الرابع من السؤال الخامس: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمستوى الدخل**".

وللإجابة عن هذا الفرض قام الباحث باستخدام أسلوب تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA .

جدول (35)

مصدر التباين ومجموع المربعات ودرجات الحرية ومتوسط المربعات وقيمة "ف" ومستوى الدلالة تعزى لمتغير مستوى الدخل

	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	بين المجموعات	196.071	2	98.036	1.926	0.149	غير دالة إحصائياً
	داخل المجموعات	7482.789	147	50.903			
	المجموع	7678.860	149				

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.01) = 4.71

ف الجدولية عند درجة حرية (2،147) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.04

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ف" المحسوبة أقل من قيمة "ف" الجدولية عند مستوى دلالة (0.05) في الدرجة الكلية للمقياس، أي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير مستوى الدخل.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (المجدلاوي 2012) والتي بيّنت عدم وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى لمستوى الدخل، في حين اختلفت مع دراستي (شقورة 2012) و(سليمان 2003) والتي أظهرت نتائجهما أن الأسر ذات الدخل المرتفع أكثر رضا وقناعة من الأسر ذات الدخل المنخفض.

ويرى الباحث أن مصدر الدخل يمثل جانب من جوانب الرضا عن الحياة، ويخفف من أعباء الحياة الاقتصادية، ولكنه لا يعد المقوم الرئيسي للشعور بالسعادة والرضا، فالسعادة والرضا لا يمكن شراؤهم بالمال، وهناك عوامل أخرى لا بد أن تتوفر، فكثيراً ما نجد أغنياء ولكنهم تعساء، وفي المقابل هناك وفقراء ولكنهم أكثر شعوراً بالرضا والسعادة من غيرهم، لذلك فالشعور بالتوافق والرضا النفسي والقناعة بما قسم الله لنا هو أشد أهمية من المال في تحقيق الرضا عن الحياة.

وقد توصلت دراسات إلى أن معظم الأشخاص يقضون فترات غير متكافئة من حياتهم وهم يعلمون من أجل المال ويضحون بحياتهم العائلية وصحتهم الشخصية، ولذا فإن إعادة تخصيص الوقت لصالح الحياة العائلية والصحة يمكن أن يزيد من سعادة الفرد ورضاه عن حياته.

مناقشة الفرض الخامس من السؤال الخامس من فروض الدراسة:

ينص الفرض الخامس من السؤال الخامس: "**لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية**".

وللإجابة عن الفرض قام الباحث باستخدام اختبار "T. test" والجدول (36) يوضح ذلك:

جدول (36)

المتوسطات والانحرافات المعيارية وقيمة "ت" للمقياس تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

		العدد	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية	متزوج	127	53.386	6.844	2.640	0.009	دالة عند 0.01
	أعزب	23	49.174	8.066			

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.96

قيمة "ت" الجدولية عند درجة حرية (148) وعند مستوى دلالة (0.01) = 2.58

يتضح من الجدول السابق أن قيمة "ت" المحسوبة أكبر من قيمة "ت" الجدولية في الدرجة الكلية للمقياس، وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ولقد كانت الفروق لصالح المتزوجين، وتختلف هذه النتيجة مع دراسة (سليمان 2003) التي بيّنت وجود فروق تعزى للحالة الاجتماعية.

ويعزو الباحث هذه النتيجة المنطقية لما للزواج من فوائد نفسية وجسمية عظيمة، فالزواج سنة إلهية ورابط الزوجية يوفر الكثير من الفوائد للصحة النفسية لكل من الرجل والمرأة، يقول تبارك وتعالى: (وَمِنْ آيَاتِهِ أَنْ خَلَقَ لَكُمْ مِنْ أَنْفُسِكُمْ أَزْوَاجًا لِتَسْكُنُوا إِلَيْهَا وَجَعَلَ بَيْنَكُمْ مَوَدَّةً وَرَحْمَةً إِنَّ فِي ذَلِكَ لَآيَاتٍ لِقَوْمٍ يَتَفَكَّرُونَ) [الروم: 21]. فهذه المودة والرحمة والهدوء والاستقرار والاتزان الانفعالي والنفسي تؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة رضا الفرد عن حياته.

وقد جاء في دراسة حديثة حسب موقع CNN أن المتزوجين في صحة أفضل من تلك التي يتمتع بها العازبون، وترى دراسات أخرى أن المتزوجين قد يتمتعون بإيجابيات أكثر بمفهوم المصادر الاقتصادية والدعم الاجتماعي والنفسي والتشجيع لاعتماد أسلوب حياة صحي.

إذا فالعلاقة وثيقة ما بين الزواج والرضا عن الحياة فكل هذه الامتيازات التي يوفرها الزواج من مقومات الحياة الكريمة والدعم الاجتماعي والاستقرار والهدوء النفسي توفر جواً مناسباً لرضا الفرد عن حياته.

التوصيات

لعل أبرز مشكلة يواجهها أفراد الشرطة في تعاملهم مع المواطنين يمكن أن تعزى إلى غياب الثقة المتبادل، لما تمثله المؤسسة الشرطية من رهبة وقلق لدى البعض، وما تمثله من غموض لدى البعض الآخر، لذلك فإن الاهتمام بالكادر البشري أصبح مطلب رئيسي لكل المجتمعات النامية والتي تنشد النهضة في كل المجالات.

من هنا وفي ضوء نتائج الدراسة الحالية والتي أشارت إلى وجود علاقة إيجابية بين الذكاء الاجتماعي وكلا من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة، ووجود فروق في بعض المتغيرات الأخرى، فإن الباحث يوصي بما يلي:

1) زيادة الاهتمام والدعم لهيئة التوجيه السياسي والمعنوي بوزارة الداخلية كونها الجهة المسئولية عن تصميم وتنفيذ أية برامج دعم نفسي ومعنوي لأفراد الشرطة.

2) تخصيص برامج تعزيز لأفراد شرطة المرور سواء بوجود علاوات على الراتب أو اعتماد برامج دوام مريحة للشرطي كون العمل قسم المرور يعد من أكثر الأعمال مشقة سواء نفسياً أو جسدياً.

3) يوصي الجامعات بتخصيص مساق للمعرفة المجتمعة يتضمن بشكل أساسي القوانين والارشادات المرورية التي يلزم كل مواطن أن يكون على اطلاع بها.

4) تصميم وتنفيذ البرامج التي تساعد على تنمية وزيادة قدرات الذكاء الاجتماعي، وتنمية المهارات الاجتماعية لدى أفراد الشرطة بشكل عام وأفراد شرطة المرور بشكل خاص.

5) تصميم برامج إرشادية لخفض مستوى التوتر الانفعالي، وتدريب الأفراد والضباط على كيفية مواجهة المواقف الانفعالية الصعبة بدون قلق، وكذلك عمل جلسات إرشادية لزيادة مستوى الاتزان النفسي والانفعالي لديهم.

6) اعتماد برامج تأهيلية شاملة أخلاقياً ونفسياً ومعنوياً جنباً إلى جنب مع الدورات العسكرية التي يتلقاها أفراد الشرطة.

7) العمل على زيادة مستوى رضا أفراد الشرطة عن حياتهم من خلال اعتماد برامج تعزيز مادية أو معنوية بحيث يثاب المجتهد في عمله، ويعاقب المقصر، ولا يقتصر الأمر على وجود الراتب فقط.

المقترحات

في ضوء النتائج يقترح الباحث ما يلي:

1) مزيد من البحث بشكل شامل في الذكاء الاجتماعي وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى مثل سمات الشخصية.

2) إجراءات دراسات تجريبية وميدانية عن الانفعالات ومحاولة فهم الأسباب المهيأة لها بشكل أكبر، وكذلك دراسة علاقتها بمتغيرات أخرى.

3) تطبيق مزيد من البحوث في مجال الرضا عن الحياة وجودتها لدى عينات أخرى من المجتمع الفلسطيني.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولا: المصادر

- **القرآن الكريم**
- **السنة النبوية**

ثانيا: المراجع العربية

1. أبـو النيـل، هبـة الله محمـود (2010). الانتمـاء الاجتمـاعي والرضـا عـن الحيـاة وقيمـة الإصلاح كمتغيرات منبئة بالمشاركة السياسية. **دراسـات عربيـة فـي علـم الـنفس**، 3(1)، ص ص 115-165.

2. أبو جاموس، أسامة عبد الغنى (2009) .**الاضطرابات الانفعالية ومهارات حل المشكلات لدى المراهقين**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
3. أبـو حطـب، فـؤاد عبد اللطيـف (1993) .**القـدرات العقليـة**. ط4، القاهرة: مكتبـة الأنجلـو المصرية.

4. أبـو حـلاوة، محمـد السـعيد (2005). **وضـعية الـذكاء الاجتمـاعي فـي إطـار منظومـة الشخصية الإنسانية**. ضمن فعاليات أنشطة إدارة الخدمة الإجتماعية المدرسية، مصر.

5. أبـو حـلاوة، محمـد السـعيد (2007). **جـودة الحيـاة المفهـوم والأبعـاد**. ورقـة عمـل مقدمـة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي السنوى لكلية التربية، جامعة كفر الشيخ.

6. أحمد، سليمان رجـب (2010). **جـودة حيـاة ذوى صـعوبات الـتعلم وجـودة حيـاة أسـرهم.** مجلة عالمي، متاح من http://alami.ae/125.html

7. أرجايـل، مايكـل (1993). **سـيكولوجية السـعادة**. (ترجمـة فيصـل عبـد القـادر يوسـف)، الكويت: عالم المعرفة.

8. الأغا، ريهام سلامة (2011) .**التنبؤ بالسلوك الاجتماعي للنساء الأرامل في ضوء بعض المتغيرات النفسية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

9. ألبرخت، كارل (2008). **الذكاء الإجتماعي ، علم النجاح الجديد**. ترجمة مكتبة جرير، ط1، الرياض.

10. تفاحة، جمال السيد (2009) .الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين. **مجلة كلية التربية – جامعة الإسكندرية**، 3(19).

11. الثنيان، أحمد بن عبدالله (2009) .**جودة الحياة وقلق المستقبل لدى طلاب المرحلة الجامعية**. رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

12. الجزاف، حصة (2007). **الإضطرابات الانفعالية**. الجمعية البحرينية لمتلازمة داون، متاح من "http://www.b-dss.org/Down/main/Workshop/?id=211"

13. حجازي، سوسن عبد الونيس (2007). الرضا عن الحياة وعلاقته بالأداء الاجتماعي لأسر الأطفال التوحديين. **دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية**، 22(1)، ص ص 263-320.

14. حسن، نادية جودت (2010). **جودة الحياة لدى طلبة الجامعات**. مجلة الحوار المتمدن، متاح من http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=231771

15. حسين، فادية أحمد. (2011) .**الذكاء الشخصي وعلاقته بالذكاء الوجداني والذكاء الإجتماعي**. دراسة عاملية.

16. الحسين، فارس بن الشيخ (2008) .**المدرسة الجشتالطية**. جامعة قسنطينة، الجزائر.

17. الحسين، فارس بن الشيخ (2009) .**الإنفعالات**. مدونة علم النفس العيادي، متاح من http://farespsycho.arabblogs.com/archive/2009/5/873006.html

18. حمدان، محمد كمال (2010). **الاتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ضباط الشرطة الفلسطينية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

19. خليفة، سهام محمد (2009). "العلاقة بين تحمل الغموض والاتزان الإنفعالي لدى طالبات الجامعة" **مجلة البحث العلمي في التربية**، 10(2)، جامعة عين شمس، ص ص 132-157.

20. الخليفي، ابراهيم محمد (2000) ."الإرشاد النفسي كمدخل لتحقيق جودة الحياة من منظور التعامل مع الذات". **مجلة كلية التربية بجامعة بنها،** 10 (44)، ص ص 158- 193.

21. الداهري، صالح حسن ووسفيان، نبيل صالح (1997) . **الذكاء الاجتماعي والقيم الاجتماعية وعلاقتهما بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة علم النفس في جامعة تعز**. رسالة دكتوراة منشورة، مجلة البحوث النفسية والتربوية، بغداد.

22. الددا، مروان سليمان (2008) .**فعالية برنامج مقترح لزيادة الكفاءة الاجتماعية للطلاب الخجولين في مرحلة التعليم الأساسي**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

23. الديدي، عبد الغني. (1997). **قياس وتحسين الذكاء عند الأطفال**. ط1، بيروت: دار الفكر اللبناني.

24. رجيعة، عبد الحميد (2009). "التحصيل الأكاديمي وإدراك جودة الحياة النفسية لدى مرتفعي ومنخفضي الذكاء الاجتماعي من طلاب كلية التربية بالسويس" **مجلة كلية التربية** ، 19(1)، جامعة الإسكندرية، ص ص 173-227.

25. ريان، محمود اسماعيل (2006) .**الإتزان الإنفعالي وعلاقته بكل من السرعة الإدراكية والتفكير الإبتكاري لدى طلبة الصف الحادي عشر بمحافظات غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

26. الزعبي، أحمد (2011). "االعلاقة بين الذكاء الاجتماعي والسلوك العدواني لدى الطلبة

27. زهران، حامد عبد السلام (1984) .**علم النفس الاجتماعي**. ط5، القاهرة: عالم الكتب.

28. زهران، حامد عبد السلام (2003) .**علم النفس الاجتماعي**. ط6، القاهرة: عالم الكتب.

29. زهران، حامد عبد السلام (2005) .**الصحة النفسية والعلاج النفسي**. ط4، القاهرة: عالم الكتب.

30. السبيعي، منال (2006) .**الشعور بالسعادة و علاقته بكل من الرضا عن الحياة و التفاؤل و وجهة الضبط لدى المتزوجات وغير المتزوجات في ضوء بعض المتغيرات**

الديموغرافية. رسالة دكتوراه غير منشورة، قسم علم النفس بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض.

31. السقاف، منال محمد (2008). **الثقة بالنفس وانفعال الغضب لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الملك عبد العزيز بجدة وجامعة أم القرى بمكة المكرمة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

32. سليمان، عادل (2003). "**الرضا عن الحياة وعلاقته بتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في مديريات محافظات فلسطين الشمالية**"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم الإدارة التربوية بجامعة النجاح، نابلس.

33. سيد، الحسن بن حسين (2012) .**الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية والإكتئاب لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتضررين وغير المتضررين من السيول بمحافظة جدة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

34. السيد، فؤاد البهي (1976) .**الذكاء**. الطبعة الرابعة، القاهرة: دار الفكر العربي.

35. الشارف، عبد الله (2012). **منهج الإسلام في تربية الانفعالات**. متاح من " www.charef.net/منهج-الإسلام-في-تربية-الانفعالات"

36. شعبان، كاملة الفرخ وتيم، عبد الجابر .**النمو الإنفعالي عند الطفل**. ط1، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

37. الشعراوي، صالح فؤاد (2003). فعالية برنامج ارشادي عقلاني – انفعالي سلوكي في تحسين مستوى الاتزان الانفعالي لدى عينة من الشباب الجامعي. **مجلة الإرشاد النفسي**، مركز الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس، ص 1-33، ع (16).

38. الشمري، جمال (2008). **طبيعة الانفعالات الانسانية**. متاح من " http://www.ahewar.org/debat/show.art.asp?aid=133490"

39. الشيخ، سليمان الخضري (2008) .**الفروق الفردية في الذكاء**. ط1، عمان: دار المسيرة.

40. ضحيك، محمد سلمان (2004) . **القيم المتضمنة في سلوكيات قادة النشاط الكشفي في مدارس محافظات غزة وعلاقتها بالاتزان الانفعالي**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

41. طه، سلوى محمد ولطفي، فاتن مصطفي (2009). اتجاهات وممارسات طلاب الجامعة نحو وقت الفراغ وعلاقته بالرضا عن الحياة. **المؤتمر السنوي الدولي الأول بكلية التربية النوعية بالمنصورة (الإعتماد الأكاديمي لمؤسسات وبرامج التعليم العالي النوعي في مصر والعالم العربي "الواقع والمأمول")**، ص ص 1443-1462.

42. العاديين والمتفوقين" **المجلة الأردنية في العلوم التربوية** ، 7(4)، الجامعة الأردنية، ص ص 419-431.

43. عبد الحميد، هبة جابر (2008) . **الضغوط وعمليات تحملها وعلاقتهما بالرضا عن الحياة لدى عينة من معاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة سوهاج.

44. عبد العزيز، سوزان بنت صدقة (2011). التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بالإنجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة لدى عينة من الطالبات الجامعيات بمكة المكرمة. **مجلة الإرشاد النفسي**، 28، ص ص 68-114.

45. عبد الغني، رباب. (2009) " **أنماط التعلق وعلاقتها بالرضا عن الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من الزوجات في منتصف العمر بمدينتي مكة المكرمة وجدة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

46. عبد القادر، أشرف أحمد (2005) .**تحسين جودة الحياة كمنبئ للحد من الإعاقة**. مقدم لندوة تطوير الأداء في مجال الإعاقة، ص ص 89-128، جامعة الزقازيق مصر.

47. عبد الله، هشام ابراهيم (2008). جودة الحياة لدى عينة من الراشدين في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. **مجلة دراسات تربوية واجتماعية**، جامعة حلوان، 14(4)، ص ص 139-155.

48. عريان، سميرة عطية (2010) عادات العقل ومهارات الذكاء الاجتماعي المطلوبة لمعلم الفلسفة والاجتماع في القرن الحادي والعشرين. **مجلة الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس** – جامعة عين شمس، (155).

49. عزب، حسام الدين محمود (2004) .برنامج ارشادي لخفض الاكتئابية وتحسين جودة الحياة لدى عينة من معلمي المستقبل. **بحث مقدم للمؤتمر السنوى الثانى عشر – التعليم للجميع**، ص ص 575 – 605، مصر.

50. عسقول، خليل محمد. (2009). **الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالتفكير الناقد وبعض المتغيرات لدى طلبة الجامعة**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

51. علوان، نعمات شعبان (2008) ."الرضا عن الحياة وعلاقته بالوحدة النفسية – دراسة ميدانية على عينة من زوجات الشهداء الفلسطينيين". **مجلة الجامعة الإسلامية (سلسلة الدراسات الإنسانية**، 16 (2)، ص ص 475– 532.

52. على، خيرية (2010). **الذكاء الشخصي (الذاتي – الإجتماعي) وعلاقته بالمهارات الإجتماعية والميول المهنية لدى عينة من طالبات المرحلة الثانوية بقسميها العلمي والأدبي بمدينة مكة المكرمة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

53. العيسوي، عبد الرحمن (1997) .**سيكولوجية الجسم والنفس**. بيروت: دار الراتب الجامعة.

54. عيسى، جابر محمد ورشوان، ربيع عبده (2006) .الذكاء الوجداني وتأثيره على التوافق والرضا عن الحياة والإنجاز الأكاديمي لدى الأطفال. **مجلة دراسات تربوية واجتماعية بجامعة حلوان**، 12(4)، ص ص 45 – 130.

55. غالب، فؤاد عبده (2012) . **نمو الأحكام الأخلاقية وعلاقته بالاتزان الانفعالي والنضج الاجتماعي**. رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية بجامعة دمشق.

56. غباري، ثائر وأبو شعيرة، ثائر. (2010). **القدرات العقلية بين الذكاء والإبداع**. ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي.

57. الغول ،أحمد عبد المنعم (1993).**الكفاءة الذاتية والذكاء الاجتماعي وعلاقتهما ببعض العوامل الوجدانية لدى المعلمين التربويين وغير التربويين وانجاز طلابهم الأكاديمي.** رسالة دكتوراه في فلسفة التربية، جامعة أسيوط.

58. الفرماوي، حمدي على (1999). جودة الحياة في جوهر الإنسان. **المؤتمر الدولي السادس لمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين شمس "جودة الحياة"**، ص ص 215- 227.

59. فودة، فاتن عبد المجيد (2007) .أثر استخدام بعض نماذج التعلم البنائي على تنمية مهارات التفكير والذكاء الإجتماعي في أداء مهارات البيع والتوزيع لدى طلاب مدارس الإدارة والخدمات. **الجمعية المصرية للمناهج وطرق التدريس**، جامعة عين شمس، (127).

60. القاسم، موضى بنت محمد (2011) .**الذكاء الوجداني وعلاقته بكل من السعادة والأمل لدى عينة من طالبات جامعة أم القرى**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

61. القدرة، موسى صبحي (2007). **الذكاء الاجتماعي لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقته بالتدين وبعض المتغيرات**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

62. القرضاوي، يوسف (2010) . **الرضا**. موقع هدى الإسلامي، متاح من http://www.hadielislam.com/arabic/index.php?pg=articles%2Farticle&id=7726

63. القط، جيهان سيد بيومي (2011). دراسة مقارنة للذكاء الاجتماعي بين المتفوقين والمتفوقات دراسيا : برنامج مقترح من منظور العلاج المعرفي السلوكي في خدمة الفرد. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية، 30 (1)، ص ص 180 – 210، مصر .

64. محمود، محمود كاظم وغولي، حسن أحمد (2008) . النقد المتكرر وعلاقته بالذكاء الاجتماعي لدى طلاب الصف الرابع العام. **مجلة كلية التربية**، (5)، بغداد.

65. مختار، وحيد مصطفي (1993) . **دراسة مقارنه لمستوي الاتزان الانفعالي لدي المراهقين والمراهقات بالريف والحضر**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية بجامعة بنها.

66. المدهون، عبد الكريم (2009) .**فاعلية برنامج ارشادي لخفض الضغوط النفسية وتحسين مستوى الرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة فلسطين بغزة**. جامعة فلسطين، غزة.

67. المزيني، أسامة(٢٠٠١) .**القيم الدينية وعلاقتها بالاتزان الانفعالي ومستوياته لدى طلبة الجامعة الإسلامية**. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

68. المسعودى، عبد عون (2002) .**قياس الاتزان الانفعالي لدى طلبة الجامعة، بناء وتطبيق**. رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية بجامعة بغداد.

69. المطوع، آمنة سعيد (2001) .**المهارات الاجتماعية والثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتئبات**. دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة.

70. المطوع، محمد (1996). "التوازن النفسي لطلاب وطالبات المرحلتين الإعدادية والثانوية وعلاقته بالدافع للإنجاز والاتجاه نحو الاختبارات وتقدير الذات بدولة البحرين" **مجلة العلوم التربوية والدراسات الإسلامية**، المجلد الثامن، جامعة الملك سعود.

71. المغازي، إبراهيم محمد (2002). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالأصالة والتحصيل الدراسي لدى طالبات المرحلة الثانوية. مجلة كلية التربية – جامعة طنطا، 32(1)، ص ص 136-182.

72. المنابري، فاطمة عبد العزيز. (2010). **الذكاء الإجتماعي والمسئولية الإجتماعية والتحصيل الدراسي لدى عينة من طالبات كلية التربية بجامعة أم القرى بمكة المكرمة.** رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

73. منصور، السيد كامل (2009). العفو وعلاقته بكل من الرضا عن الحياة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية والغضب. **دراسات عربية في التربية وعلم النفس**، 3(2)، ص ص 29-101.

74. موراي، ادوارد (1988). **الدافعية والإنفعال**. (ترجمة أحمد سلامة ومحمد نجاتي)، ط1، القاهرة: دار الشروق.

75. نعيسة، رغداء على (2012). جودة الحياة لدى طلبتي جامعتي دمشق وتشرين. **مجلة جامعة دمشق**، 28(1)، ص ص 145-181.

76. هاشم، سامي محمد (2001). جودة الحياة لدى المعوقين جسمياً والمسنين وطلاب الجامعة. **مجلة الإرشاد النفسي جامعة عين شمس**، 13، ص ص 125-180.

77. الهمص، صالح. (2010) " **قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة وعلاقته بجودة الحياة**"، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.

78. الهنداوي، محمد حامد (2011). **الدعم الإجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً بمحافظات غزة**. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

79. يحيى عمر، شقورة (2012) . **المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات**. دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الأزهر، غزة.

80. يونس، محمد بني (2005). علاقة الاتزان الانفعالي بمستويات تأكيد الذات عند عينة من طلبة الجامعة الأردنية. **مجلة جامعة النجاح للأبحاث**، ، ص 925-952، 19 (3).

ثالثاً: المراجع الأجنبية

81. Diener, E., Oishi, S., & Lucas, R. E. (2003). Personality, culture, and subjective well-being: **Emotional and cognitive evaluations of life**. Annual Review of Psychology, 2003, 54, 403-425

82. Dong et al.(2008) Social Intelligence, Self-esteem, and Intercultural Communication Sensitivity. **Intercultural Communication Studies**, pp 162-173.

83. F.W. Halim; A. Zainal; el Al (2011) . Emotional stability and conscientiousness as predictors towards job performance. **Pertanika Journal of Social Science and Humanities**, pp 139-145.

84. Ford, M. (1983). The Nature of Social Intelligence Process and Outcomes, Paper Presented at the Annual Convention of the American psychological Association, PP 26-30.

85. Fredrickson, B. (2001). The role of positive emotions in positive psychology: The broaden-and-build theory of positive emotions. **American Psychologist**, (56,) p.p 218-226.

86. Gardner, H, (1995). Why would anyone become on expert? **American psychologist**, V.(50) N(9) p.p (802-830).

87. Jain & Saxena (2013). Social Intelligence of Undergraduate Students In Relation To Their Gender and Subject Stream. **IOSR Journal of Research & Method in Education**. PP 01-04.

88. Jeremy (2005). **Relationship between Emotional-Social Intelligence and Leadership Practices among College Student Leaders**. the 4requirements for the degree of doctor of education, Submitted to the Graduate College of Bowling Green

89. Jusoff, Hj et al (2009). **The Life Satisfaction of Academic and Non-Academic Staff in a Malaysian Higher Education Institution**. MARA University of Technology , Malaysia.

90. Parlow (2010). **The relationship between job and life satisfaction**. University of Wisconsin. psychology .**American Psychologist** , 56(3), 281-226

91. Richa (2012) . Relationship Between Self Motivation and. **Indian Streams Research Journal**, pp 152-188.

الملاحـــق

ملحق رقم (1)

أسماء المحكمين لمقاييس الدراسة

م	الاسم	الجامعة
1	د. عاطف الأغا	الجامعة الإسلامية
2	د. ختام السحار	الجامعة الإسلامية
3	د. أحمد أبو زايد	جامعة القدس المفتوحة
4	د. عون محيسن	جامعة الأقصى
5	د. محمد الشريف	جامعة الأقصى

ملحق رقم (2)

مقياس الذكاء الاجتماعي في صورته النهائية

م	الفقرة	دائماً	أحياناً	أبداُ
1.	أستطيع أن أغير مجرى الحديث بسهولة			
2.	أحب المشاركة في الحديث أكثر من الاستماع			
3.	أشعر أنا حياتي اليومية مليئة بما يثير اهتمامي			
4.	أستطيع أن أبعث جواً من المرح في موقف ممل			
5.	أستطيع تكوين صداقات جديدة بسهولة			
6.	لدي القدرة على الحديث بطلاقة مع الآخرين			
7.	من السهل على أن أجد مجالاً لحديث مع شخص لا أعرفه			
8.	أعتقد أنني شخصية مرحة ومحبوبة			
9.	يتفق سلوكي مع ثقافة المجتمع الذي أعيش فيه			
10.	أشارك الناس أفراحهم وأحزانهم			
11.	أستطيع جذب انتباه الآخرين عندما أتحدث إليهم			
12.	من الضروري متابعة الأحداث التي تجري في مجتمعنا			
13.	أشعر بالحرج إن وجدت نفسي بين أناس لا أعرفهم جيداً			
14.	أجد نفسي أكثر راحة في البعد عن الناس			
15.	أفضل قضاء وقت طويل مع الأصدقاء			
16.	أفضل أن أكون في المؤخرة في الحفلات الاجتماعية			
17.	أفضل أن أكون وحيداً في معظم أوقاتي			
18.	أشعر بالتردد عند مقابلة إحدى الشخصيات الهامة			
19.	أستمتع بالقيام بكثير من الأعمال بمفردي			
20.	أرتبك كثيرا عند طرح فكرة جديدة أمام مجموعة من الناس			

ملحق رقم (3)

مقياس الاتزان الانفعالي في صورته النهائية

م	العبارة	دائماً	أحياناً	أبداً
	البعد الأول/ السيطرة والتحكم			
1	أستطيع أن أسيطر على انفعالاتي أمام الآخرين			
2	أعتقد أنني حاسم في اتخاذ القرارات			
3	عندما أنفعل وأثور أعاني من التأتأة والتلعثم			
4	أستطيع التكيف مع المشكلات الحياتية			
5	أفقد الثقة بسهولة في أي شخص			
6	أستطيع التغلب على المصاعب مهما كانت			
7	أفكر جيداً قبل القيام بأي عمل			
	البعد الثاني / المرونة الاجتماعية			
1	أتصرف بشكل طبيعي مع الغرباء			
2	أتضايق من المناقشة والجدال			
3	أجد صعوبة في التعرف على أصدقاء جدد			
4	من السهل على تقديم وتعريف أشخاص لآخرين			
5	يمكنني التحدث في حشد من الناس بسهولة			
6	أنا حساس جداً من سخرية وتهكم الآخرين			
7	أستطيع العمل بنشاط في المواقف الضاغطة			
8	يصعب على تغيير آرائي ومعتقداتي			
	البعد الثالث/ الثبات الانفعالي			
1	أعتقد أنني متقلب المزاج			
2	من الصعب أن تؤثر انفعالاتي على قراراتي			
3	أتماسك في المواقف الانفعالية الصعبة			
4	لدى القدرة على إخفاء انفعالاتي أمام الآخرين			
5	أثور بسهولة لأتفه الأسباب			
6	أشعر أن بداخلي كثير من الصراعات			
7	يراني الآخرون شخصية هادئة			

البعد الرابع/ التوجه نحو الحياة				
م	العبارة	دائماً	أحياناً	أبداً
1	أشك في كثير من الأفعال التي أقوم بها			
2	أنظر للمستقبل بتفاؤل			
3	أنا راضٍ عن حياتي ونفسي			
4	أنظر عاد للجانب المشرق من الأمور			
5	أشعر بالهدوء والاطمئنان الداخلي			
6	تنتابني حالات من النفور واللامبالاة			
7	أشعر بالاكتئاب عند استيقاظي في الصباح			

ملحق رقم (4)

مقياس الرضا عن الحياة في صورته النهائية

م	الفقرة	دائماً	أحياناً	أبداً
1.	أعتبر نفسي أسعد حالا من الآخرين			
2.	أنا راض عن نفسي بشكل عام			
3.	تقترب حياتي في معظم الأحوال من المثالية			
4.	أنا راض عن كل شيء في حياتي			
5.	أشعر بالثقة تجاه سلوكي الاجتماعي			
6.	أشعر بالأمن والطمأنينة			
7.	أشعر أن حياتي الآن أفضل من أي وقت مضى			
8.	حصلت حتى الآن على الأشياء المهمة في حياتي			
9.	أشعر بالبهجة الممزوجة بالتفاؤل تجاه المستقبل			
10.	أنا راض بما وصلت إليه			
11.	أميل إلى الضحك وتبادل الدعابة			
12.	أتقبل الآخرين وأتعايش معهم كما هم			
13.	أعيش في مستوى حياة معيشة أفضل مما كنت أتمناه			
14.	أشعر بالسعادة لوجود علاقات طيبة تربطني بالآخرين			
15.	أشعر أن حياتي مشرقة ومليئة بالأمل			
16.	يثق الآخرون في قدراتي			
17.	يتسم سلوكي مع الآخرين بالتسامح والمرح			
18.	عادة ما يكون نوماً هادئاً ومسترخياً			
19.	لا أعاني مشاعر اليأس أو خيبة الأمل			
20.	لدي القدرة على اتخاذ القرار وتحمل نتائجه			
21.	علاقاتي الاجتماعية بالآخرين ناجحة			
22.	لو قدر لي أن أعيش من جديد لن أغير شيئا من حياتي			

ملحق رقم (5)

تسهيل مهمة من الجامعة الإسلامية



بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية - غزة
The Islamic University - Gaza

عمادة الدراسات العليا

هاتف داخلي: 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref

التاريخ: 2012/12/16 Date

الإخوة الأفاضل/ إدارة المرور-الشرطة الفلسطينية حفظه الله

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/تسهيل مهمة طالب ماجستير

تهديكم عمادة الدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالب/ **حسين عبد الحميد حسين عيسى**، برقم جامعي **120100116** المسجل في برنامج الماجستير بكلية **التربية** تخصص **علم النفس-إرشاد نفسي**، وذلك بهدف الحصول على المعلومات التي تساعده في إعداد دراسته للماجستير والتي بعنوان:

الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدي أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة

شاكرين لكم حسن تعاونكم،

عميد الدراسات العليا

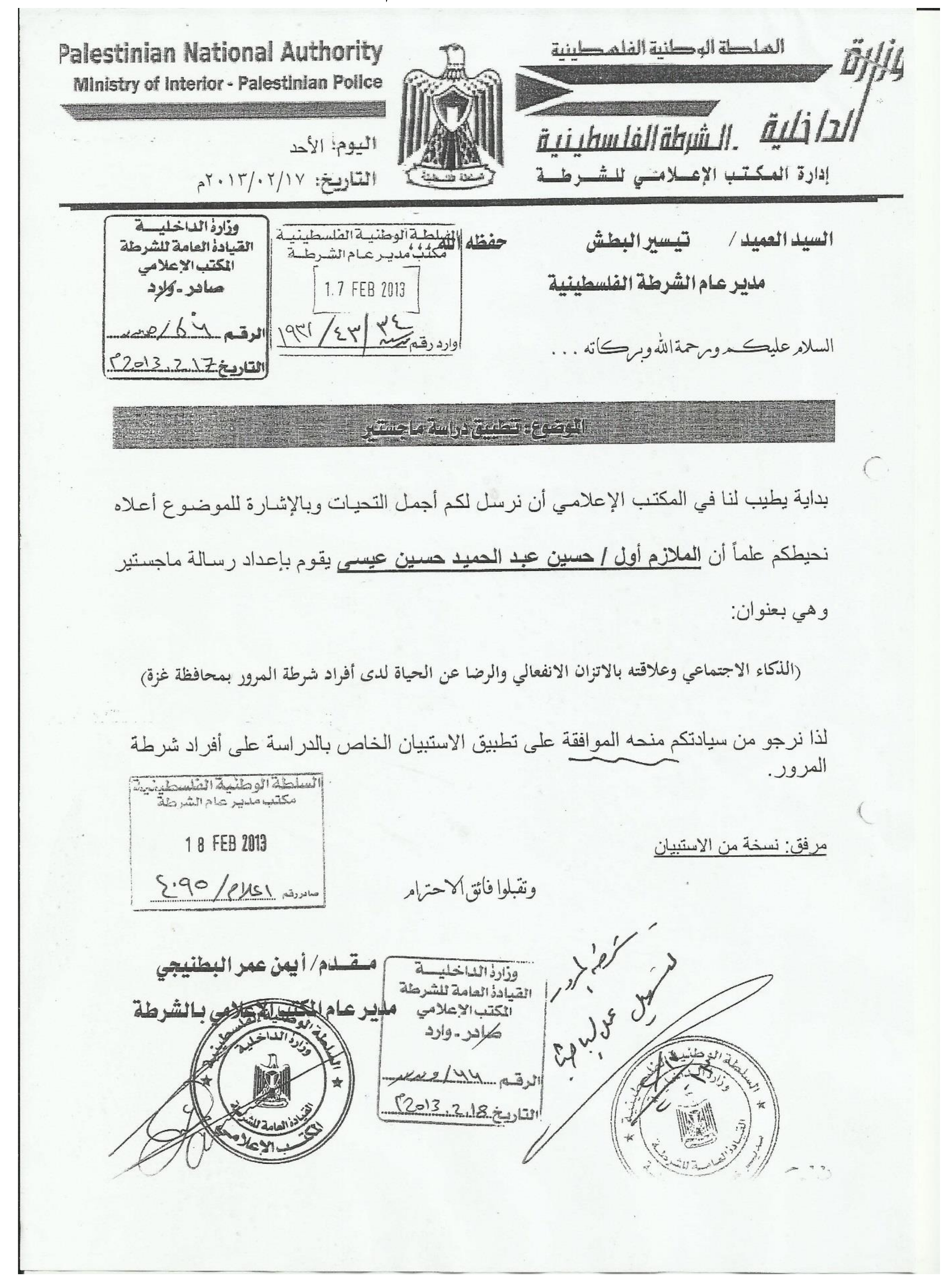
أ.د. فؤاد علي العاجز

صورة إلى:-
❖ الملف.

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

ملحق رقم (6)

تسهيل مهمة من مدير عام الشرطة



Palestinian National Authority
Ministry of Interior - Palestinian Police

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الداخلية - الشرطة الفلسطينية
إدارة المكتب الإعلامي للشرطة

اليوم: الأحد
التاريخ: ١٧/٠٢/٢٠١٣م

السيد العميد / تيسير البطش حفظه الله
مدير عام الشرطة الفلسطينية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته . . .

الموضوع: تطبيق دراسة ماجستير

بداية يطيب لنا في المكتب الإعلامي أن نرسل لكم أجمل التحيات وبالإشارة للموضوع أعلاه نحيطكم علماً أن **الملازم أول / حسين عبد الحميد حسين عيسى** يقوم بإعداد رسالة ماجستير وهي بعنوان:

(الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة)

لذا نرجو من سيادتكم منحه الموافقة على تطبيق الاستبيان الخاص بالدراسة على أفراد شرطة المرور.

مرفق: نسخة من الاستبيان

وتقبلوا فائق الاحترام

مقدم/ أيمن عمر البطنيجي
مدير عام المكتب الإعلامي بالشرطة

ملحق رقم (7)

تسهيل مهمة من مدير المرور



السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الداخلية
المديرية العامة للشرطة
الإدارة العامة للمرور

PALESTINIAN NATIONAL AUTHORITY
Ministry Of Interior
رقم الصادر:
التاريخ: 2013/01/14

تسهيل مهمة دراسة

يتم تسهيل مهمة الباحث/ حسين عبد الحميد حسين عيسى ويحمل رقم جامعي (120100116) وذلك للحصول على المعلومات اللازمة بدراسة يقوم بها بعنوان (الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة) وذلك لمدة شهرين من تاريخه.

- أعطيت له هذه الإفادة بناءً على طلبه.

مقدم/ علي إبراهيم النادي
مدير الإدارة العامة للمرور

نسخة إلى:-
- الحاسوب.
- الأرشيف.

The General Administration of Traffic 2829455 /تليفاكس الإدارة العامة للمرور

ملحق رقم (8)
نموذج الخطاب الموجه لأفراد العينة



الجامعة الإسلامية – غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التربية

قسم الإرشاد النفسي والتوجيه التربوي

أخي الفاضل شرطي المرور ..

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وبعد ،،،،

بين يديك 3 مقاييس تحتوي مجموعة من العبارات التي تدور حول موضوع كل مقياس، وهذه العبارات قد تنطبق أو لا تنطبق عليك، لذلك أرجو منك وضع علامة (✓) أمام الخانة التي تنطبق عليك من بين البدائل التالية (دائماً – أحياناً– أبداً)، مع العلم بأنه ليس هناك وقت محدد للإجابة ولكن يرجى الإجابة بأسرع ما يمكن وبأول استجابة تتبادر إلى ذهنك.

نرجو عدم ترك أي عبارة بدون إجابة، لا توجد إجابة صحيحة أو خاطئة، والإجابة الصحيحة هي رأيك الخاص، وكن واثقاً أن كل ما تذكره موضع سرية ولا يستخدم إلا للدراسة العلمية فقط.

بداية نرجو منك تحديد ما يناسبك من البدائل التالية:

المستوى التعليمي:	☐ أقل من ثانوي	☐ ثانوي	☐ جامعي
العمر:	☐ أقل من 25	☐ 25-35	☐ أكثر من 35
سنوات الخبرة:	☐ أقل من 3 سنوات	☐ 3-6	☐ أكثر من 6
مستوى الدخل:	☐ أقل من 1800	☐ 1800-2500	☐ أكثر من 2500
الحالة الاجتماعية :	☐ متزوج	☐ أعزب	

ولكم جزيل الشكر وفائق التحية والتقدير...... ودمت

الباحث

حسين عبد الحميد عيسى